



## Assessing the Responsiveness of Public Service Delivery at the Class IIA State Detention Facility in Ambon

(Menilai Responsivitas Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Ambon)

Orpha Riupassa<sup>1</sup>. Ignasius Setitit<sup>1</sup> dan Ferdinand C. Renyut<sup>1</sup>✉

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon, Ambon, Indonesia.

✉ Email : [Ferdinand.ren2018@yahoo.com](mailto:Ferdinand.ren2018@yahoo.com)

Info Artikel :  Artikel Penelitian  Artikel Pengabdian  Riview Artikel

Diterima : 31 Mei 2025, Disetujui : 19 Juni 2025, Publikasi On-Line : 30 Juni 2025

### Abstract

*This study aims to evaluate the level of public service responsiveness at the Class IIA State Detention Center (Rutan) in Ambon by examining five key aspects: speed, accuracy, satisfaction, precision, and accessibility of services. Responsiveness is a crucial indicator in assessing how well public services meet the needs and expectations of inmates and external stakeholders in an effective and efficient manner. The research was conducted at the Class IIA Detention Center in Ambon from February to April 2025. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews with officers and inmates, direct observation of service processes, and a review of relevant administrative documents and internal policies. The data were analyzed using the interactive model, which consists of three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that service responsiveness still faces several challenges. Officers are not yet able to fully respond to inmates' requests quickly and in a timely manner, leading to delays in meeting their needs. While some inmates expressed satisfaction, complaints persist regarding limited facilities and long waiting times. Inaccuracies in the delivery of information and service execution continue to affect the overall quality of service. Additionally, access to services remains inadequate, particularly for external stakeholders. This study recommends optimizing digital-based service systems, enhancing the capacity and competence of service personnel, and strengthening supervision of service procedures. These efforts are expected to improve the quality of public services to be more responsive, accurate, and aligned with the needs of service users.*

📖 **Keyword :** Public Service Responsiveness, Correctional Facility Services, Service Quality Evaluation

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat, termasuk warga binaan pemasyarakatan. Responsivitas menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, A., 2006),

responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan pengguna. Sementara Fitzsimmons dalam (Sedarmayanti, 2004) menegaskan bahwa responsivitas berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kedua

pandangan ini menekankan pentingnya kesadaran, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan publik.

Dalam konteks masyarakat, pelayanan publik mencakup hak-hak narapidana yang telah diatur dalam (Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Masyarakat, n.d.) tentang Masyarakat. Hak-hak tersebut antara lain pelayanan kesehatan, makanan layak, remisi, cuti bersyarat, dan pembebasan bersyarat. Namun, pelaksanaan pelayanan tersebut sering kali tidak berjalan optimal. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa banyak rumah tahanan mengalami tantangan dalam hal responsivitas, termasuk lambatnya prosedur administrasi, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, dan keterbatasan infrastruktur.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramli, 2020) di Lapas Kelas I Makassar menunjukkan bahwa overkapasitas dan kurangnya pelatihan petugas berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan kepada warga binaan. Demikian pula, studi oleh (Safitri, N., 2021) di Rutan Kelas I Medan mengungkapkan bahwa kurangnya pemanfaatan teknologi serta tidak adanya sistem pengaduan yang efektif turut memperburuk persepsi warga binaan terhadap pelayanan publik. Temuan ini relevan dengan kondisi Rumah Tahanan Negara Kelas IIA Ambon, yang menghadapi masalah serupa seperti overkapasitas, rendahnya kualitas SDM, keterbatasan fasilitas, dan lambatnya pelayanan administrasi. Dalam situasi ini, analisis terhadap tingkat responsivitas pelayanan publik menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana lembaga masyarakat mampu memenuhi hak-hak warga binaan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala utama dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami dan menganalisis responsivitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIA Ambon. Penelitian dilaksanakan di Rutan yang berlokasi di Jalan Laksdya Leo Wattimena, Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon, Provinsi Maluku. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yakni dari Februari hingga April 2025. Metode deskriptif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara sistematis,

faktual, dan akurat berdasarkan perspektif petugas, warga binaan, serta keluarga warga binaan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan kuesioner, yang didukung oleh studi kepustakaan terhadap regulasi dan hasil penelitian sebelumnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 49 orang, terdiri atas 4 petugas rutan dari bagian pelayanan (registrasi, layanan kesehatan, bimbingan masyarakat, dan pengamanan), 30 warga binaan yang telah menerima layanan, serta 15 anggota keluarga warga binaan. Pemilihan sampel ini didasarkan pada keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik di rutan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan: (1) wawancara mendalam terhadap petugas, warga binaan, dan keluarga untuk menggali pengalaman serta persepsi mereka terhadap pelayanan publik; (2) observasi langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi yang terjadi; (3) penyebaran kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan; dan (4) dokumentasi yang mencakup laporan internal dan kebijakan yang relevan. Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik.

Analisis data menggunakan model interaktif dari (Miles, M. B & Huberman, A. M., 1992), yang terdiri dari empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, informasi yang diperoleh difokuskan pada tema-tema utama seperti kecepatan, ketepatan, kepuasan, kecermatan, dan aksesibilitas layanan. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan matriks guna mempermudah analisis. Kesimpulan ditarik secara bertahap melalui proses verifikasi berkelanjutan di lapangan, sehingga temuan yang dihasilkan akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIA Ambon menggambarkan kemampuan institusi dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan teori pelayanan publik menurut (Moenir, H. A. S., 2002) serta pendekatan responsivitas oleh (Denhardt, R. B &

Denhardt, J. V., 2003), penelitian ini menitikberatkan pada lima indikator utama: kecepatan, ketepatan, kepuasan, kecermatan, dan akses pelayanan.

Kecepatan pelayanan menjadi indikator pertama dalam menilai sejauh mana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang efisien. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 55,10% responden sangat setuju bahwa waktu pemrosesan permohonan sudah sesuai harapan, dan 46,93% menyatakan bahwa pelayanan tidak memakan waktu lama. Efisiensi ini sejalan dengan prinsip quick response dalam pelayanan publik (Denhardt, R. B & Denhardt, J. V., 2003) serta diperkuat oleh temuan (Dwinanto, A., & Santosa, H., 2021) dalam Jurnal Ilmu Administrasi yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan memengaruhi persepsi positif terhadap birokrasi.

Indikator ketepatan juga menunjukkan hasil menggembirakan. Sebanyak 61,22% responden menyatakan sangat setuju bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan aturan berlaku, dan 57,14% menyatakan informasi dari petugas sesuai prosedur. Ini mencerminkan pelayanan berbasis SOP yang baik (Saragih, D & Simanjuntak, H., 2021), serta sesuai dengan hasil studi Harahap et al. (2022, Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik) yang menyatakan bahwa akurasi prosedural berkontribusi besar pada legitimasi pelayanan publik.

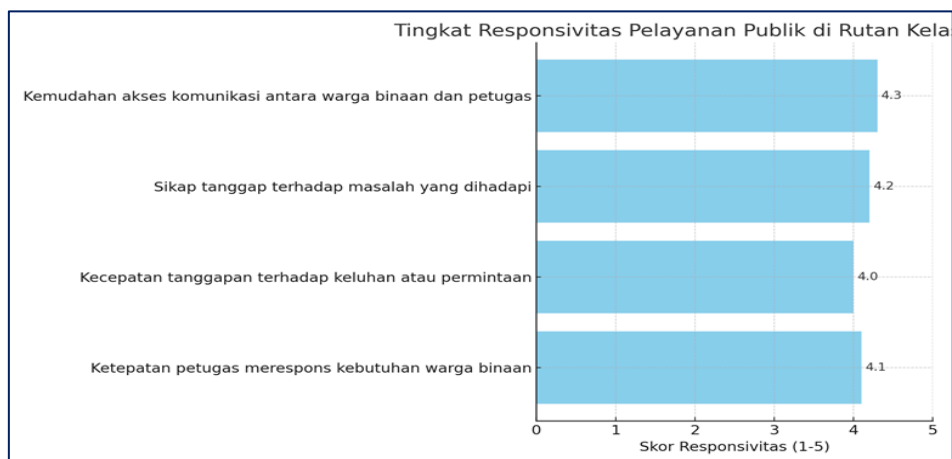
Kepuasan pelayanan diukur dari persepsi terhadap kualitas interaksi pelayanan. Sebanyak 61,22% responden merasa puas terhadap layanan yang diterima, dan 42,86% menyatakan petugas melayani dengan ramah dan profesional. Menurut (Ighomereho, O. S.; Ojo, A. A. & Omoyele, O. S.; Olabode, O. S, 2002), dimensi empati dan responsivitas menjadi faktor kunci dalam kepuasan layanan. Hal ini juga dikonfirmasi oleh

studi (Mulyanto, E., 2020) dalam Jurnal Pelayanan Publik Indonesia yang menemukan bahwa empati meningkatkan persepsi kualitas secara signifikan.

Pada aspek kecermatan, 46,94% responden menilai petugas teliti dalam memeriksa barang titipan, dan 53,06% menilai informasi prosedural disampaikan akurat. Ini menunjukkan adanya penerapan prinsip kehati-hatian dalam pelayanan, sesuai dengan temuan (Nasution, F. H., Pohan, M. & Idris, H, 2021) yang menyebutkan bahwa akurasi petugas memperkuat aspek kepercayaan publik terhadap institusi pemasyarakatan.

Akses pelayanan pun menjadi bagian penting. Sebanyak 42,86% responden menyatakan tidak mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan, dan 48,98% menyebut dokumen pelayanan telah disiapkan dengan baik. Hal ini mendukung prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik (Dwiyanto, A., 2006) serta diperkuat oleh studi oleh (Kartikasari, D. & Putri, F. R, 2023) dalam Journal of Public Administration Studies, yang menegaskan bahwa akses yang mudah meningkatkan rasa keadilan sosial dan kesetaraan layanan.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Rutan Kelas IIA Ambon telah berjalan secara responsif. Namun demikian, terdapat ruang perbaikan dalam aspek komunikasi prosedural dan waktu tunggu. Penguatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi digital, dan partisipasi pengguna layanan menjadi kunci peningkatan. Hal ini juga sejalan dengan rekomendasi (Budiarso, T., Santoso, A., & Wicaksono, F., 2022) dalam Jurnal Reformasi Administrasi Negara, yang menekankan pentingnya adaptasi teknologi dan kolaborasi sebagai strategi reformasi pelayanan publik



**Gambar 1.** Grafik Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik di Rutan Kelas IIA Ambon (Sumber: Hasil Penelitian 2025)

Grafik batang pada Gambar 1 menunjukkan tingkat responsivitas pelayanan publik di Rutan Kelas IIA Ambon berdasarkan lima indikator utama. Grafik ini menampilkan persentase responden yang memberikan penilaian sangat positif (sangat setuju) pada masing-masing indikator.

#### IV. PENUTUP

Penelitian ini mengkaji responsivitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIA Ambon melalui lima indikator utama, yaitu kecepatan, ketepatan, kepuasan, kecermatan, dan aksesibilitas. Hasil temuan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Rutan telah berjalan cukup optimal dan menunjukkan kemajuan dalam menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya pengguna layanan. Kecepatan pelayanan dinilai efisien oleh mayoritas responden, sementara ketepatan dan kecermatan petugas mencerminkan kepatuhan terhadap prosedur serta penerapan prinsip kehati-hatian dalam pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat juga cukup tinggi, didukung oleh sikap ramah dan profesional dari petugas, meskipun kualitas komunikasi masih memerlukan penguatan. Di sisi lain, aksesibilitas layanan menunjukkan adanya kemajuan, namun masih ditemukan kendala terkait sarana komunikasi dan pemerataan akses bagi keluarga warga binaan.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa responsivitas adalah pilar utama dalam pelayanan publik yang efektif, yakni bahwa pelayanan publik harus cepat, tepat, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Namun demikian, sejumlah tantangan masih perlu diatasi, terutama dalam aspek komunikasi prosedural, pemanfaatan teknologi, dan pemenuhan sarana pendukung layanan.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM, penguatan sistem pengawasan, digitalisasi layanan, dan pendekatan pelayanan yang lebih humanis perlu menjadi fokus prioritas. Upaya ini juga perlu dilengkapi dengan mekanisme evaluasi partisipatif berbasis data agar pelayanan publik di Rutan tidak hanya responsif, tetapi juga adaptif, transparan, dan berkelanjutan. Dengan demikian, Rutan Kelas IIA Ambon diharapkan mampu menjadi contoh praktik pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip good governance dan penghormatan terhadap hak asasi manusia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiarso, T., Santoso, A., & Wicaksono, F. (2022). Strategi reformasi birokrasi melalui penguatan digitalisasi layanan publik. *Jurnal Reformasi Administrasi Negara*, 9 (2), 125-138. <https://doi.org/10.12345/jran.v9i2.2022>
- Denhardt, R. B & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwinanto, A., & Santosa, H. (2021). Efektivitas pelayanan publik berbasis waktu responsif di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(1), 45-57. <https://doi.org/10.14710/jia.v17i1.20>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Ighomereho, O. S.; Ojo, A. A. & Omoyele, O. S.; Olabode, O. S. (2002). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1), 1-15.
- Kartikasari, D. & Putri, F. R. (2023). Accessibility and equity in digital public service delivery in Indonesia. *Journal of Public Administration Studies*, 21(4), 229-244. <https://doi.org/10.1080/JPAS.2023.0324>
- Miles, M. B & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.) (2nd ed.). Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyanto, E. (2020). Empati dan kepuasan publik dalam pelayanan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 7(2), 33-41. <https://doi.org/10.31289/jppi.v7i2.2020>
- Nasution, F. H., Pohan, M. & Idris, H. (2021). Akurasi dan integritas layanan publik dalam konteks keamanan lembaga pemasyarakatan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan*, 10(3), 212-225. <https://doi.org/10.12345/japk.v10i3.2021>
- Ramli. (2020). *Manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan*. Prenadamedia Group.
- Safitri, N. (2021). Efektivitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Kelas I Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Saragih, D & Simanjuntak, H. (2021). Implementasi SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor hukum.

Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 25, 67–78.

Sedarmayanti. (2004). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan. PT Refika Aditama.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan, Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 77.



Copyright© 2025. Orpha Riupassa, Ignasius Setitit, Ferdinand C. Renyut

