

**PELAYANAN REHABILITASI NARAPIDANA NARKOTIKA PADA  
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA KOTA  
BANDUNG**  
**REHABILITATION SERVICES FOR DRUG PRISONERS IN CLASS IIA  
WOMEN'S INSTITUTIONS BANDUNG CITY**

Dhika Meilawati<sup>1</sup>Bambang Rudiansah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Langlangbuana

**ABSTRAK**

Penelitian ini di latarbelakangi oleh rendahnya pelayanan rehabilitasi narapidana narkotika pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti mengidentifikasi masalah yaitu Bagaimana Pelayanan Rehabilitasi Narapidana Narkotika di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung. Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah 2011:46 dengan dimensi Bukti Langsung. Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Berdasarkan pendekatan teori tersebut, peneliti merumuskan proposisi yaitu Pelayanan Rehabilitasi Narapidana Narkotika pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung. akan berjalan optimal apabila melaksanakan dimensi-dimensi Bukti Langsung. Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh melalui : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rehabilitasi narapidana narkotika pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung belum berjalan secara optimal melaksanakan dimensi-dimensi tersebut.

**Kata kunci:** Pelayanan, Rehabilitasi dan Narapidana.

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the low level of rehabilitation services for narcotics prisoners at the Class IIA Women's Correctional Institution in Bandung City. Based on the background of the problem, the researcher identified the problem, namely How is the Rehabilitation Service for Narcotics Prisoners in the Class IIA Women's Correctional Institution in Bandung City. The theoretical approach used in this research is the theory of service quality from Zeithaml and Berry in Hardiansyah 2011:46 with the dimensions of Direct Evidence. Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Based on this theoretical approach, the researcher formulated a proposition, namely the Narcotics Convict Rehabilitation Service at the Class IIA Women's Correctional Institution in Bandung City. will run optimally when applying the Direct Proof dimension. Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Data collection techniques were obtained through: Observation, Interview, and Documentation. The results showed that the rehabilitation service for narcotics prisoners at the Class IIA Women's Penitentiary in Bandung City had not run optimally in carrying out the dimensions.*

**Keywords:** service, rehabilitation, prisoners.

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan penyelenggaraan pemerintah yaitu pelayanan. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai macam pelayanan bagi masyarakat mulai dari bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Era modern atau globalisasi menuntut keadaan untuk mengalami perubahan secara terus menerus kearah yang lebih baik. Demikian pula dengan pelayanan pemerintahan, di Indonesia banyak sekali lembaga-lembaga pemerintahan yang sifatnya untuk melayani atau sebagai kantor pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan publik ditunjukkan kepada seluruh pihak masyarakat, baik warga negara, penduduk, kelompok, orang-perseorangan, maupun badan hukum.

Manusia adalah sarana utama dalam melakukan pembangunan, pembangunan dapat berjalan baik jika manusia tersebut berkualitas. Dalam rangka mewujudkan

kesejahteraan pembangunan, perlu dilakukan upaya peningkatan di segala bidang kesehatan, ekonomi, dan hukum. Sehingga masyarakat lambat laun mengalami perkembangan. Perkembangan ini selalu diikuti oleh proses peyesuaian diri, kadangkala ada yang menyimpang dari peraturan dan menyimpang dari norma yang berlaku di Indonesia sehingga hal ini dapat meningkatkan angka kriminalitas.

Seperti yang dilihat sekarang ini, penyebaran narkoba yang sudah semakin merambah dikalangan masyarakat Indonesia, pada awalnya narkoba digunakan sebagai alat untuk kepentingan medis. Di dunia kedokteran narkoba banyak digunakan khususnya dalam proses pembiusan sebelum pasien dioperasi dan pasca operasi. Namun, semakin berkembangnya zaman, narkoba malah disalahgunakan untuk kepentingan pribadi. Seseorang yang awalnya tidak tahu narkoba, berubah menjadi seseorang pecandu yang sulit terlepas dari narkoba.

Di Indonesia, peredaran narkoba apabila ditinjau dari aspek yuridis keberadaannya adalah sah. Undang-Undang Narkoba melarang bagi siapapun yang menggunakan narkoba dengan sewenang-wenang tanpa tujuan jelas dan izin digunakan tidak sesuai dengan undang-undang yang bersangkutan. Jika melanggar maka akan ditindaklanjuti dengan cara

penangkapan, penahanan, terhadap para pelaku penyalahgunaan maupun para pengedar narkoba.

Situasi perkembangan peredaran serta penyalahgunaan narkoba menunjukkan kecenderungan yang semakin mengkhawatirkan. Kekejaman narkoba tidak hanya dilakukan oleh perseorangan tapi melibatkan banyak orang yang secara bersama-sama dengan jaringan yang tersebar secara nasional maupun internasional dan bisa sampai perbatasan wilayah serta Negara. Kondisi darurat ini sebagai ancaman faktual yang selama ini masih dilihat sebelah mata oleh kita semua.

Dalam meningkatkan kesehatan sumber daya manusia perlu dilakukan peningkatan di bidang pengobatan dan pelayanan kesehatan, dengan cara memperbanyak ketersediaan stok obat-obatan jenis tertentu yang sangat dibutuhkan untuk melakukan pemberantasan bahaya narkoba dan pencegahan penyalahgunaan narkoba. Karena, peredaran narkoba sangat terbukti merusak fisik, kesehatan masyarakat, merusak karakter dan mental manusia, jika dalam jangka panjang berpotensi merusak masa depan bangsa di negara serta mengganggu daya saing dan kemajuan suatu bangsa.

Pasal 54 Undang-undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, yang menentukan: “Pecandu Narkotika dan korban penyalahgunaan Narkotika wajib menjalani rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial”.

Rehabilitasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menanggulangi penyalahgunaan narkoba. Upaya rehabilitasi merupakan upaya atau suatu tindakan alternatif karena pelaku penyalahgunaan narkoba merupakan korban kecanduan yang memerlukan perawatan atau pengobatan. Perawatan atau pengobatan ini dilakukan melalui fasilitas Rehabilitasi. Pecandu narkoba, bisa menjalani perawatan dan atau pengobatan melalui fasilitas rehabilitasi setelah ada ketetapan atau keputusan dari hakim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Rehabilitasi Narkotika bagi Tahanan dan Warga Binaan Pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan atau disingkat dengan Lapas merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jendral Kemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Lembaga Pemasyarakatan sebagai tempat pelaksana pembinaan pelayanan Rehabilitasi untuk narapidana narkoba, agar menjadi manusia dan masyarakat yang lebih baik, maka dari itu

Lembaga Pemasyarakatan melakukan beberapa pembinaan kepada narapidana atau warga binaan. Narapidana atau warga binaan adalah orang yang terpidana karena melanggar hukum yang berlaku di Indonesia. Saat ini, penyelenggaraan rehabilitasi di Lapas sangat penting dan harus dilakukan, berguna bagi pecandu narkoba yang mana ingin berhenti namun sulit dilakukan. Terlebih lagi, pembinaan narapidana yang dikategorikan sebagai pengguna narkoba membutuhkan pelayanan khusus berbeda dengan narapidana lainnya, yaitu membantu mereka pulih dari kecanduan narkoba melalui rehabilitasi sosial dan medis.

Selama menjalani proses di lembaga pemasyarakatan narapidana diberikan pembinaan kepribadian dan kemandirian yang intinya adalah mengembalikan narapidana ke tengah masyarakat yang baik, percaya diri, mandiri, aktif dan produktif sehingga dapat diterima di masyarakat. Lapas melayani narapidana sama halnya seperti pelayanan pada umumnya, perbedaannya hanyalah pemasyarakatan melayani secara eksternal dan juga internal, pelayanan eksternal petugas pemasyarakatan merupakan pelayanan dari petugas kepada pengunjung yang sedang mengunjungi para warga binaan pemasyarakatan, sedangkan internal yaitu pelayanan petugas pemasyarakatan

kepada warga binaan pemasyarakatan yang sedang menjalani masa pidana di dalam lembaga pemasyarakatan.

Program rehabilitasi dilaksanakan di lembaga pemasyarakatan terdiri dari serangkaian upaya yang terkoordinasi dan terpadu, terdiri atas upaya-upaya medis, bimbingan mental, psikologis, keagamaan dan pendidikan untuk meningkatkan kemampuan penyesuaian diri, kemandirian dan menolong diri sendiri serta mencapai kemampuan fungsional sesuai dengan potensi yang dimiliki baik fisik, mental, sosial dan ekonomi. Program ini dilaksanakan untuk membantu Warga Binaan terlepas dari ketergantungan narkoba dan psikotropika, dengan rehabilitasi ini menjadikan pusat penanggulangan terpadu dalam satu atap. Hal ini memerlukan program rehabilitasi yang meliputi rehabilitasi medis, rehabilitasi sosial, dan pacarehabilitasi.

Untuk mempersempit permasalahan dalam penelitian ini, peneliti tertarik melakukan penelitian secara mendalam mengenai pelayanan rehabilitasi narapidana narkoba pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung. Pelayanan rehabilitasi ini menurut peneliti dianggap belum mencapai harapan ataupun kata maksimal, dikarenakan rehabilitasi medis tidak terlaksana sebagaimana seharusnya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Nasution (2004: 47) menyatakan, Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut Gaspersz (2003: 4) pengertian dasar dan kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (performace), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2004: 407) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam

kacamata konsumen, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda.

Menurut Davis dan Heineke (2003: 295) kualitas layanan itu sendiri adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya adalah:

- a. Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan,
- b. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan, Pengetahuan karyawan
- c. Kecepatan pelayanan kepada pelanggan,
- d. Kenyamanan saat menunggu pelayanan

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan,

dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, sebagai contoh sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan dan lainnya. Jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP , KK , Akte kelahiran).

- b. Pelayanan Barang Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem pelayanan.
- c. Pelayanan Jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka tertentu.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa ciri dari suatu pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan)atau peralatan lain yang disediakan perusahaan. Ciri-ciri yang lebih lengkap dikemukakan oleh Zemke (dalam Manajemen Pelayanan, 2007:3) sebagai berikut :

- a. Tujuan penyelenggaraan pelayanan keunikan. Setiap konsumen dan kontak adalah spesial.

b. Suatu pelayanan terjadi pada saat tertentu, tidak dapat disimpan atau dikirimkan.

c. Konsumen memiliki pengalaman atau kenangan yang tidak bisa dijual atau diberikan orang lain.

d. Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.

e. Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi.

f. Jika terjadi kesalahan, satu- satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf.

Pelayanan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang menawarkan untuk dijual. Agar dapat memberikan pelayanan kepada publik yang memuaskan, penyelenggaraan harus memenuhi asa pelayanan sebagai berikut :

- a. **Tranparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimenerti.
- b. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- d. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap beregang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, rasm agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **2.2. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi-dimensi kualitas layanan. Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (Dalam Hardiansyah 2011:46) agar dapat menegetahui kualitas dalam suatu pelayanan yang dapat di rasakan oleh konsumen secara nyata, , ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. **Tangibles:** Tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.

2. Realibility: Kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
3. Responsiveness: Kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. Assurance: Pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. Emphathy: Perhatian individual diberikan oleh perusahaan  
Pengelolaan infrastruktur, penyelenggaraan pendidikan, pengelolaan transportasi dan lain-lain.

Dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator :

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- b. Kemudahan dalam proses pelayanan
- c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- d. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Sarana dan prasarana yang memadai.

Untuk dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- b. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- d. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.

Untuk dimensi Responsiveness (Respon/tanggapan), terdiri atas indikator :

- a. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- c. Merespon tiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- f. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Untuk dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :



- a. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, Untuk dimensi Empathy (Empati),

terdiri atas indikator :

- a. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- c. Petugas melayani dengan sikap ramah
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.

### **2.3. Kerangka Pemikiran dan Proposisi**

Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (Dalam Hardiansyah 2011:46), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. Tangibles: Tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. Realibility: Kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.

3. Responsiveness: Kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. Assurance: Pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. Emphathy: Perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, terdapat 5 dimensi untuk mengukur Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Rehabilitasi Narapidana Narkotika di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II/A Kota Bandung saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (Dalam Hardiansyah 2011:46), yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) untuk menganalisis masing-masing dimensi tersebut dan hasil yang telah dicapai di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II/A Kota Bandung.

### **2.4. Problematika yang terjadi di lapangan**

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kamar hunian narapidana over kapasitas, terbatasnya tempat ibadah yang

kurang luas, terbatasnya ruang klinik sehingga bagi narapidana yang memiliki penyakit menular tidak dapat dipisahkan dan tidak terlaksana nya rehabilitasi medis karena kurangnya peralatan.

- b. Kurang jelasnya standar pelayanan bagi para pengunjung tahanan misalnya pada bagan alur layanan kunjungan ditemukan kalimat yang tidak jelas sehingga membingungkan bagi para pengunjung
- c. Dikarenakan terbatasnya petugas tahanan sehingga sering terjadi keluhan dari para tahanan bahwa petugas kurang merespon apabila terjadi sesuatu yang dikeluhkan oleh para narapidana
- d. Penindakan terhadap pelanggaran di lapas tidak dilakukan secara maksimal sehingga berakibat banyaknya narapidana yang melanggar. Misalnya membawa handphone
- e. Kekurang tepatan waktu dalam pelayanan rehabilitasi sehingga terjadi kemunduran waktu untuk pelayanan rehabilitasi
- f. Masih ada beberapa aparatur / petugas yang bertindak diskriminatif atau membedakan terhadap narapidana dan

- g. Kurang ramahnya petugas lapas terhadap narapidana

### 3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode deskriptif yang menggambarkan kondisi nyata yang terjadi pada objek yang dikaji dengan menggunakan teknik penelitian observasi dan analisis dokumen serta studi kepustakaan.(Nasution,2008)

### 4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tentang Pelayanan Narapidana Narkotika pada Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung, sebagai berikut: Berdasarkan dimensi Bukti Fisik bahwa Sarana dan prasarana yang terdapat di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung belum sepenuhnya tercukupi juga beberapa fasilitas yang terdapat di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung belum dapat dikatakan sangat memadai. Dalam penyediaan sarana dan prasarana untuk kepuasan narapidana belum bisa maksimal dilakukan khususnya dalam pembangunan kamar hunian. Karena melihat luasnya bangunan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung, tidak cukup jika pembangunan kamar hunian baru agar tidak over kapasitas, pemerintah sendiri dalam menangani kasus over kapasitas di lapas

belum ada titik terang dan belum bisa menyelesaikan persoalan yang satu ini. Berdasarkan dimensi Jaminan bahwa Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung dalam melakukan pelayanan dikatakan belum maksimal karena terjadi kemunduran waktu untuk melaksanakan rehabilitasi narkoba akibat dampak dari pandemi covid-19. Akurasi dan ketepatan waktu pelayanan terhadap rehabilitasi narkoba kemungkinan tergantung situasi. Tetapi, tetap saja tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan pelayanan. Melihat kondisi waktu tersebut untuk waktu pelayanan rehabilitasi di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung kurang baik. Berdasarkan dimensi Daya Tanggap bawa daya tanggap yang diberikan petugas Lapas dapat dilihat melalui: Sikap dan pengetahuan petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung khususnya dalam pelayanan rehabilitasi narapidana narkoba kurang maksimal, dan kurang responsifnya petugas saat pelayanan rehabilitasi sedang berlangsung. Kemudian petugas kurang tanggap juga jika terjadi pelanggaran yang dibuat oleh narapidana, seperti narapidana yang membawa handphone, kemudian perkelahian di dalam kamar yang jika tidak terdengar atau tidak terlihat oleh petugas maka tidak akan ditindaklanjuti. Sehingga

dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik.

Kehandalan, Kehandalan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melakukan skrining narapidana narkoba sebelum melaksanakan rehabilitasi. Dari banyaknya narapidana narkoba, petugas melayani dengan sangat cermat, sehingga tidak ada kesalahan dalam menyatakan lamanya rehabilitasi kepada narapidana yang bersangkutan, mengingat tiap narapidana narkoba memiliki waktu rehabilitasi yang berbeda-beda tergantung dari tingkat penggunaan konsumsi narkoba. Mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan, Lapas kurang baik karena masih ada beberapa petugas yang bertindak diskriminatif atau membeda-bedakan narapidana. Dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan.

## 5. SIMPULAN

Beberapa simpulan yang dapat dikemukakan dari kajian ini adalah :

1. Sarana dan Prasarana yang disediakan masih minim, Hendaknya Menambah kamar hunian bagi narapidana, kapasitas kamar narapidana harus lebih ditingkatkan agar narapidana merasa nyaman , perlu adanya penambahan perlengkapan medis di klinik,

seperti obat-obatan khusus terapi pecandu narkotika dan peralatan medis lainnya yang berguna sewaktu-waktu jika terjadi sesuatu kepada narapidana dapat ditangani di klinik lapas .

2. Akurasi waktu pelayanan tidak sesuai. Agar ditingkatkan lagi ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dan perlunya pelatihan khusus bagi petugas karena berdasarkan hasil wawancara beberapa informan masih ditemukannya petugas yang kurang ramah . Standar Operasional Pelayanan harus ditingkatkan lagi, karena salah satu hal yang sangat penting, bukan hanya alur dalam melakukan pelayanan , tapi petugas pun harus ramah, sopan, tidak pandang narapidana atau masyarakat pada umumnya dan tidak bertindak diskriminatif atau membeda-bedakan, karena bagaimana pun narapidana sama-sama makhluk Tuhan , yang beberapa hak nya hilang sementara karena ulahnya sendiri kemudian di tempatkan di Lapas guna mendapatkan arahan dan bimbingan agar supaya kelak mereka keluar dari lapas dapat diterima kembali di lingkungan masyarakat.

3. Kecermatan petugas kurang , maka diharapkan kedepannya agar dapat ditingkatkan kembali kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, melihat permasalahan masih ada narapidana yang melanggar peraturan, seperti membawa handphone kedalam lapas, perkelahian di dalam kamar, dan membuat kegaduhan. untuk kecermatan petugas dalam melakukan skrining narapidana narkotika sebelum melaksanakan rehabilitasi sudah baik. Dari banyaknya narapidana narkotika, petugas melayani dengan sangat cermat, sehingga tidak ada kesalahan dalam menyatakan lamanya rehabilitasi kepada narapidana yang bersangkutan, mengingat tiap narapidana narkotika memiliki waktu rehabilitasi yang berbeda-beda tergantung dari tingkat penggunaan konsumsi narkotika.
4. Sikap petugas masih kurang baik, Perlu adanya pelatihan khusus bagi seluruh petugas, agar dalam melayani narapidana sikap dan pengetahuan petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kota Bandung khususnya dalam pelayanan rehabilitasi

narapidana narkoba dapat terlaksana dengan baik.

5. Hendaknya bersikap ramah dan tidak bertindak diskriminatif bagi para petugas terhadap warga binaan atau narapidana, karena bagaimana pun mereka sama- sama makhluk Tuhan, mengingat sikap sopan santun, ramah, dan tidak bertindak diskriminatif dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU PUSTAKA :

- Handayani, Soewarno. 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, 2019. Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik
- Zeithmal, Valarie A, A. Parasuraman & Leonard L.Berry. 2011. Dilevery Quality Service. New York: The Free Press.
- Sugiyono, (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

Hasibuan, Malayu S.P. 1986. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara

Heryana,A. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat (e- book)

Siagian. P. Sondang. Filsafat Administrasi, Bumi Aksara, Jakarta 2011

### B. Peraturan Perundang undangan

Peraturan Menteri Hukum dan Ham No. 12 Tahun 2017 tentang Pelayanan Rehabilitasi Lembaga Pemasyarakatan

Standar Pelayanan Pemasyarakatan Tahun 2020 Pasal 54 Undang-undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkoba Menyatakan Bahwa Pecandu Narkoba dan korban penyalahgunaan narkoba wajib menjalani rehabilitasi medis dan sosial.

Peraturan Perundang-undangan Undang-Undang No. 6 Tahun 2013 tentang Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara

Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 35 Tahun 2009  
tentang Narkotika

**Jurnal**

Simatupang, Taufik H. 2009. Jurnal  
Pelayanan Publik pada Lembaga  
Pemasyarakatan (Analisis  
Hukum: Peningkatan Kualitas  
Sistem Kunjungan di Lapas). Vol. 7  
No.1.

Reihan, Arifin. 2008. Kondisi Geografis  
Kota Bandung.

rehabilitasi-sebagai-upaya- depenalisasi-  
bagi-pecandu- narkotika.pdf

Suratman, Ajub. 2015. Jurnal Analisis  
Kualitas Pelayanan Kunjungan  
Narapidana pada Lembaga  
Pemasyarakatan Kelas II A  
Palembang.

2020) : tidak diterbitkan

Seto Michiko (2016), Pelayanan  
Rehabilitasi Badan Narkotika  
Nasional Provinsi Jawa Timur  
Terhadap Penyalahgunaan Narkoba :  
tidak diterbitkan

Zusana, Helma (Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Terbuka Jakarta 2018) :  
tidak diterbitkan

Nurjanna (Administrasi Negara Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah  
Makassar : tidak diterbitkan