

ABSTRAK

NUR KHUSNUL APRILIYANI, ABDUL KADIR ADYS, RUDI HARDI, 2025, Efektivitas Pelayanan Publik Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas 2A Pare-Pare.

Tujuan penelitian adalah untuk Efektivitas Pelayanan Publik Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas 2A Pare-Pare. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 6 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas di lapas tercermin dari peningkatan pelayanan publik berbasis HAM, penerapan manajemen tugas yang efisien, dan pemenuhan kebutuhan holistik warga binaan. Kualitas pelayanan ditingkatkan melalui pengelolaan keluhan yang responsif, kerja sama dengan instansi terkait, peningkatan kompetensi petugas, dan penyediaan fasilitas pendukung. Efisiensi tercapai melalui digitalisasi, optimalisasi prosedur pelayanan, dan pemberdayaan narapidana. Fleksibilitas diterapkan dengan menyesuaikan pelayanan terhadap kebutuhan khusus narapidana dan kebijakan yang adaptif, tanpa mengorbankan keamanan dan ketertiban. Tingkat kepuasan narapidana dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan dasar, hubungan humanis dengan petugas, akses terhadap informasi dan hak, serta pelatihan keterampilan untuk mendukung rehabilitasi dan reintegrasi sosial. Dengan pendekatan yang adaptif, responsif, dan manusiawi, lapas mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan serta mewujudkan tujuan pemasyarakatan secara holistik dan profesional.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Narapidana