

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN
NEGARA KELAS II B KABUPATEN ENREKANG**



Oleh:

SELVIAN TI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 1105618

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

SKRIPSI

PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS II B KABUPATEN ENREKANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SELVIANTI

Nomor Stambuk: 105611105618

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan
Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Selvianti

Nomor Induk Mahasiswa : 1056 1110 5618

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Muhammad Tahir, M.Si


Dr. Muhammad Yahya, M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 064/FSP/A.4-11/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 27 Agustus tahun 2022.

TIM PENILAI

Ketua

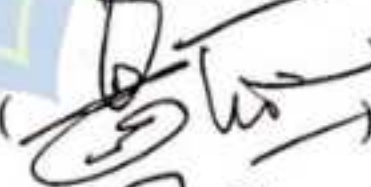
Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992797

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (Ketua)
2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si
3. Dr. Hj. Sudarmi, M. Si
4. Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SELVIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 1105618

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini dengan judul “Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang” adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 juni 2022

Yang Menyatakan,



SELVIANTI

ABSTRAK

Selvianti. Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. *(Dibimbing Oleh Muhammad Tahir dan Muhammad Yahya)*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 7 (tujuh) orang ditentukan secara *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengabsahan data adalah triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dilihat dari 5 Kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu Sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan kunjungan sudah memadai, Keandalan (*Reliability*) yaitu kecepatan dalam pelayanan kunjungan sudah sudah tepat waktu, Daya Tanggap (*Responsivines*) yaitu kesigapan petugas dalam pelayanan sudah baik, Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya sudah jelas, Empati (*Empathy*) yaitu sikap ramah pegawai seperti memberikan senyum saat pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Rumah Tahanan Enrekang

KATA PENGANTAR

“Assalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Tiada kata yang pantas diucapkan selain memuji dan bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Atas limpahan kasih sayang Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang”.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Kepada Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya
2. Ibu Dr. Haji Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing 1 dan Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mustafa dan Ibu Baharia untuk semua cinta yang yang megagumkan, doa, integritas, dukungan dan perhatian yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
6. Kepada semua saudara-saudaraku atas segala dukungan dan doa. Kakak Dewi Yulianti, adek Irfan Syamsul dan Febi Musfira. Semoga kalian sukses dalam menjalani hidup
7. Segenap Pegawai di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dan seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Kepada sahabatku Maya Mustari, Narita Akbar, Shinta Ramadhani, Muawiya Harris yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi.

10. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 20 Juni 2022
Penulis

SELVIAN TI



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian terdahulu.....	9
B. Konsep Pelayanan Publik.....	11
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
3. Standar Pelayanan Publik.....	17
4. Rumah Tahanan Negara.....	20
5. Layanan Kunjungan Narapidana/tahanan di Rumah Tahanan.....	22
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Fokus Penelitian.....	24
E. Deskripsi Fokus.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	27
C. Informan Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Pengabsahan Data.....	30

G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Klasifikasi Pegawai Rumah Tahanan.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Tahanan 2022.....	37
Gambar 4. 2 Ruang Kunjungan.....	43
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Kunjungan.....	47
Gambar 4. 4 Jadwal Kunjungan Tahanan/Narapidana.....	52
Gambar 4. 5 Infografis Pungli.....	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan adalah merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yaitu 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik juga merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dalam segala bidang kehidupan berbangsa dan bernegara. Manusia membutuhkan pelayanan untuk dapat mempertahankan hidupnya. Manusia hidup dalam suatu negara dimana didalamnya terdapat kegiatan atau aktivitas-aktivitas yang memerlukan pelayanan publik. Misalnya, aktivitas pendidikan, pencatatan sipil, dan sebagainya.

Menurut Sedarmayanti dalam (Paisal et al., 2018) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi administrasi negara. Menurut pendapat Nurcholis dalam (Paisal et al., 2018) bahwa pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan

sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang mengenai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Fungsi pelayanan adalah merupakan tanggung jawab birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan suatu negara. Pelayanan harus dilakukan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah atau aparat birokrasi sebagai penyelenggara negara wajib dan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya dalam segala bidang kehidupan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menerima layanan tersebut dan juga tidak menimbulkan keluhan dari orang yang menerima pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa "terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik".

Namun fakta dilapangan seringkali terlihat aparat birokrasi yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Kadang pelayanan justru dibuat berbelit dan sering juga ditemukan pegawai yang kurang sopan dalam melayani, seperti berkata kasar dan pilih kasih. Sikap aparat birokrasi yang tidak bersedia melayani masyarakat secara efisien,

adil dan transparan itu dapat kita temukan pada beberapa lembaga/instansi pemerintah. Pendapat bahwa bekerja dengan rajin ataupun malas tetap mendapatkan gaji yang sama setiap bulan turut mempertebal alasan keengganan para pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Perlakuan yang sama dihadapan hukum diatur dalam pasal 1 ayat (3) yaitu berisikan soal negara. Indonesia sebagai negara hukum yang mengandung pengertian bahwa sebagai tatanan dalam kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara didasarkan atas hukum yang berlaku. Pemenuhannya sangat penting dan fundamental, karena selain sebagai bentuk perlindungan dan persamaan di hadapan hukum, prinsip ini merupakan pilar Utama dalam mewujudkan peradilan yang adil (*fairtrial*). Peradilan yang adil sangat sulit tercapai apabila para pihak tidak berada dalam kedudukan yang setara menurut (Yazid, 2020).

Rumah Tahanan (RUTAN) Kelas II B Kabupaten Enrekang adalah merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap harinya khususnya kepada para tahanan maupun kepada keluarga penjenguk tahanan. Oleh karnanya rumah tahanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap tahanan/narapidana maupun keluarga yang menjenguk agar dapat memberikan kepuasan kepada mereka yang dilayani .

Salah satu tujuan dari sistem peradilan pidana adalah untuk menjamin agar pelaku tidak melakukan kejahatan lagi dalam (Sain et al., 2012). Peradilan pidana merupakan proses yang paling kompleks karna melibatkan banyak orang dan instansi yang berbeda. Penyelenggaraan peradilan pidana akan terlihat dengan

bekerjanya komponen penegakan hukum yaitu, Kepolisian, Kejaksaan, Kehakiman, dan Lembaga Pemasyarakatan. Penyelenggaraan peradilan tersebut, adalah merupakan suatu sistem, yaitu suatu keseluruhan terangkai yang terdiri dari unsur-unsur yang saling berhubungan secara fungsional Anwar dan Adang dalam (Sain et al., 2012)

Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan. Dalam hal ini berarti mampu untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi agar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal yang sama juga berlaku bagi narapidana, karena narapidana juga merupakan warga negara dan memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Perlu diketahui pula bahwa selama seseorang narapidana menjalani hukumannya di penjara/lembaga pemasyarakatan negara, dalam beberapa hal ia tidak mendapatkan perhatian, terutama dalam hal perlindungan hak asasinya sebagai warga negara. Narapidana yang menjalani hukumannya tidak berarti bahwa hak-hak mereka dibatalkan atau dicabut atau tidak dimaksudkan untuk menghilangkan hak asasi manusia yang melekat dalam dirinya.

Adapun hak-hak narapidana yang diatur dalam Undang-undang No. 12 Tahun 1995 (14) dalam (Fitriani, 2020) adalah:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya
2. Mendapatkan perawatan baik 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, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya
9. Mendapatkan pengurangan masa pidana (remis)
10. Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga
11. Mendapatkan pembebasan bersyarat
12. Mendapatkan cuti bersama

Layanan kunjungan merupakan layanan yang diberikan untuk memenuhi hak menerima kunjungan narapidana dan tahanan yang dijamin oleh negara dan tentang pada Pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan (Permasyarakatan, 1995). Tujuan diberikannya layanan kunjungan bagi narapidana dan tahanan supaya mereka tetap bisa berkomunikasi dengan keluarga dan tidak merasa diasingkan atau ditinggalkan. Selagi melaksanakan masa pidana, Narapidana dan tahanan tetap diberikan hak-hak sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Satu-satunya hak narapidana dan tahanan yang dirampas adalah kebebasan bergerak, artinya tidak semua hak mereka dirampas. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk membentuk narapidana menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahannya, memperbaiki diri dan tidak mengulangi perbuatannya.

Berdasarkan teori dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, maka sesuai kenyataan yang terjadi di Rumah Tahanan Negara (rutan) Kelas II B Kabupaten Enrekang belum terjalin baik sepenuhnya diakibatkan adanya masalah-masalah yang dihadapi, seperti sarana dan prasarana yang ada di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang dirasa kurang memadai, Seperti tidak tersedianya kipas angin di ruang kunjungan.

Masalah kedua yaitu ketidakramahan pegawai di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang kepada pengguna layanan. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Masalah selanjutnya yaitu mengenai jumlah pegawai di Rumah tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang yang masih kurang. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ini berdasarkan observasi penulis di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Oleh karna itu perlu dilakukan penelitian agar dapat

diketahui bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan peneliti yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan sebagai peneliti yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Kegunaan akademi penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (Strata 1) pada Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dan juga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dan dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Tahanan Negara sesuai dengan harapan masyarakat terkhusus di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sejenis ini telah dilakukan oleh beberapa penulis yang berkaitan dengan “Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabuapten Enrekang” .

1. Jefri Andalas dan Retnowati WD dengan judul “Kualitas Pelayanan Tahanan di Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi sudah baik namun Cabang RUTAN KPK harus bersikap lebih terbuka kepada publik terkait pelayanan yang diberikannya kepada tahanan. Sebab, pada dasarnya KPK adalah lembaga publik yang segala aktivitasnya harus dilaporkan kepada publik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan tahanan di Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi, adapun yang menjadi indikatornya adalah *Convinience* adalah ukuran menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diakses oleh warga, *Reliability* atau kehandalan, *Personal Attention* atau perhatian pribadi, *Citizen Influence* atau pengaruh warga, *Fairness* atau prinsip kesetaraan, *Problem Solving Approach* atau metode perencanaan kerja, *Fiscal Responsibility*, *Security*. Sedangkan penelitian sekarang lebih difokuskan pada Pelayanan Publik di Rumah

Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang, dimana yang dijadikan indikator adalah Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.

2. Ones Gita Crystalia Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”. Dalam penelitian ini saudari Ones Gita Crystalia membahas tentang Bagaimana pelayanan publik yang baik, hasil dari penelitian ini menunjukkan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabuapten Kulon Progo masih kurang sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian ini lebih berfokus pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, adapun yang menjadi indikatornya adalah *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Sedangkan penelitian sekarang lebih berfokus pada Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang.

3. Rezki Makmur fakultas dakwah dan komunikasi dengan judul “ Pembinaan tahanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini membahas tentang bagaimna pemberdayaan masyarakat serta pandangan islam mengenai Pemberdayaan . Adapun hasil dari penelitian ini adalah secara keseluruhan Pembinaan Tahanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Bantaeng sudah baik namun beberapa hal yang perlu

ditingkatkan seperti kerjasama antar pihak terkait sehingga menjunjung proses pembinaan yang maksimal.

Perbedaan penelitian ini adalah fokus pada pembinaan tahanan di Rumah Tahanan Kabupaten Bantaeng. Sedangkan yang sekarang berfokus pada Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara kelas II B Kabupaten Enrekang.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Saputra, 2015)

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Rasyid dalam (Saputra, 2015).

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa dalam (Crystalia, 2015).

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh

instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Menurut Thoha dalam (Kurniawan, 2017) terlepas dari tingkatanya, pemerintah setidaknya harus menjalankan tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Crystalia, 2015) Konsep pelayanan publik atau publik service adalah pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik atau pelayanan publik, dalam prinsip tanggung jawab pemerintah dan penegakanya di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam lingkup pelaksanaanya.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah dalam (Crystalia, 2015) Pelayanan Publik adalah Memberikan layanan kepada masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan rasa puas kepada penerima layanan.

Pelayanan publik lembaga penyelenggara negara adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di lingkungan pusat daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa. Memenuhi kebutuhan masyarakat dan dimana undang-undang ditegakkan. Oleh karna itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani

kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2017).

Dari beberapa pengertian pelayanan publik tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh pemerintah itu sendiri ataupun lembaga non-pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan klien atau masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan klien atau masyarakat. Sehingga hal tersebut sangat menentukan sejauh mana kualitas pelayanan di sebuah institusi atau instansi tersebut. Oleh karena itu, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Adapun kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam (Oramas et al., 2016). Meliputi 10 (sepuluh) dimensi yaitu :

- a. *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan, dan perlengkapan yang modern.
- b. *Credibility* (kredibilitas), meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran dalam melayani.

- c. *Competence* (kompetensi), meliputi ketrampilan dan pengetahuan pelayanan.
- d. *Access* (akses), yaitu memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
- e. *Reliability* (reliabilitas), yaitu efektifitas informasi jasa, penampilan barang, pembuatan nota, dan pencatatan nota.
- f. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- g. *Courtesy* (kesopanan), meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana, dan keramahan.
- h. *Communication* (komunikasi), meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
- i. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), yaitu memahami dan mengerti kebutuhan dari pelanggan.
- j. *Security* (keamanan), yaitu memberikan rasa aman dan membebaskan dari resiko dan bahaya kepada pelanggan.

Menurut Parasuraman et al., dalam (Oramas et al., 2016) menerangkan 10 dimensi kualitas pelayanan dimana kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*emphaty*). Dengan demikian ada 5 dimensi kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan yaitu :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. *Reliability*, atau kehandalan adalah kemampuan suatu organisasi memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengunjung yaitu dalam ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan tujuan berupaya memahami keinginan pengunjung. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung, memahami

kebutuhan pengunjung secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk dalam (Crystalia, 2015) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
 - 1) Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan
 - 3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 1) Kecermatan petugas dalam pelayanan kunjungan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kunjungan
- c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan kunjungan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)
 - 1) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun
 - 2) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Menurut (Trio Saputra, 2017) untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty dalam (Andalas & Tuti, 2017) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. **Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 dalam (Masturi et al., 2021) ada beberapa standar Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Kewajiban bagian penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas
- b. Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait terhadap standar pelayanan
- c. Standar pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Menurut Mahmudi dalam (Andalas & Tuti, 2017) untuk memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

a. Transparansi Pemberian

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Adapun unsur-unsur pelayanan publik menurut Atep Adya Bharata dalam (Crystalia, 2015) yaitu :

- a. Penyedia layanan adalah pihak yang mampu memberikan jasa tertentu kepada konsumen, berupa jasa dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa yang disebut konsumen pelayanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
- d. Kepuasan Pelanggan dalam memberikan pelayanan penyedia jasa harus menyebutkan tujuan utama dari pelayanan tersebut yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini penting karena tingkat kepuasan pelanggan sering sekali erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka berikan.

4. Rumah Tahanan Negara

a. Pengertian Rumah Tahanan

Rumah Tahanan (RUTAN) / lembaga pemasyarakatan (LAPAS)

adalah tempat dimana Narapidana dan siswa Pemasyarakatan diinstruksikan. Hal ini diatur dalam (Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan). Sebelum dikenai istilah lapas di Indonesia, tempat ini disebut penjara. Rutan / Lembaga Pemasyarakatan adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Dahulu Departemen Kehakiman) Rumah Tahanan Negara yaitu unit pelaksana teknis tempat tersangka atau yang terdakwa menjalani penahannya selama proses penyidikan, penuntutan atau pemeriksaan disidang pengadilan. (Fitriani, 2020).

Salah satu jenis atau tempat penahanan adalah penahanan di Rumah Tahanan Negara (Rutan). Menurut Pasal 1 angka (2) Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 Tentang Pelaksanaan KUHAP, Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah tempat ditahannya tersangka atau terdakwa dalam proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di pengadilan menurut (Citrawati et al., 2020).

Sebagai sebuah lembaga pembinaan dan penegak hukum, Rumah Tahanan Negara (Rutan) menjadi bagian dari sistem peradilan pidana yang terintegrasi (saling berhubungan). Selain sebagai penegak hukum, Rutan juga berperan

strategis dalam pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mandiri, bertanggung jawab, berkualitas dan bermartabat menurut (Mappamiring et al., 2020).

Pelayanan publik pada Lapas dan Rutan merupakan pelayan publik yang lebih mengedepankan tujuan individu penerima (tahanan, narapidana dan pengunjung) yang membutuhkan pelayanan sehingga terkadang pelayanan tersebut akan menimbulkan efek konflik di dalam pemberi layanan (Anwar, 2018). Sedangkan Pembinaan Narapidana yaitu upaya agar menyadarkan narapidana menyesali perbuatannya dan mengembalikannya menjadi warga masyarakat yang baik, taat kepada hukum, menjunjung tinggi nilai-nilai moral, sosial, dan keagamaan, sehingga tercapai kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan damai (Mappamiring et al., 2020).

b. Fungsi Rumah Tahanan

Dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan, pada Pasal 3 disebutkan bahwa fungsi sistem pemasyarakatan adalah “menyiapkan warga binaan pemasyarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab”. Selain itu tujuan dari sistem pemasyarakatan adalah mengembalikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) sebagai warga yang baik. (Fitriani, 2020).

Secara fungsional Rumah Tahanan adalah tempat untuk merawat dan membimbing Narapidana. Perlakuan narapidana adalah proses pelayanan

narapidana mulai dari masuk sampai keluar dari rumah tahanan dalam (Arditiya Bayu Prasetyo, 2020).

Adapun fungsi rutan/Lembaga Pemasyarakatan adalah sebagai berikut dalam (Fitriani, 2020):

1. Memberikan pedoman bagi anggota masyarakat, tentang bagaimana mereka harus bersikap atau berperilaku ketika berhadapan dengan masalah sosial, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan
2. Menjaga kebutuhan masyarakat. Membimbing masyarakat untuk membangun sistem kontrol sosial. Ini berarti bahwa komunitas memantau perilaku sistem terhadap anggotanya.

5. Layanan Kunjungan Narapidana/tahanan di Rumah Tahanan

a. Layanan Kunjungan di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

Layanan kunjungan adalah layanan yang diberikan kepada narapidana yang merupakan proses kunjungan keluarga, kuasa hukum dan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses kunjungan meliputi pendaftaran, pencatatan, pengeledahan barang bawaan dan badan pengunjung.

b. Mekanisme layanan kunjungan di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

Berikut tata cara Layanan Kunjungan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang :

- 1) Alur tentang pelaksanaan sistem layanan kunjungan sesuai standar operasional prosedur dengan berpedoman pada SK Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor. PAS-17.OT.02.01 Tahun 2013 Tentang Standar

Pelayanan Pemasyarakatan. (Direktur Jenderal Pemasyarakatan, 2013)

sebagai berikut :

- a) Pengunjung mendaftarkan diri ke petugas kunjungan
 - b) Pengunjung mengambil nomor antrian
 - c) Barang bawaan pengunjung di geledah oleh petugas Pemasyarakatan
 - d) Pengunjung dipertemukan dengan tahanan atau narapidana oleh petugas pemasyarakatan ditempat ruang kunjungan
- 2) Jadwal pelayanan kunjungan di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

Jadwal pelayanan kunjungan Tahanan :

Senin : 08.00 – 14.00

Selasa : 08.00 – 14.00

Jumat : 08.00 – 11.00

Jadwal pelayanan Kunjungan Narapidana :

Selasa : 08.00 – 14.00

Kamis : 08.00 – 14.00

Sabtu : 08.00 – 12.00

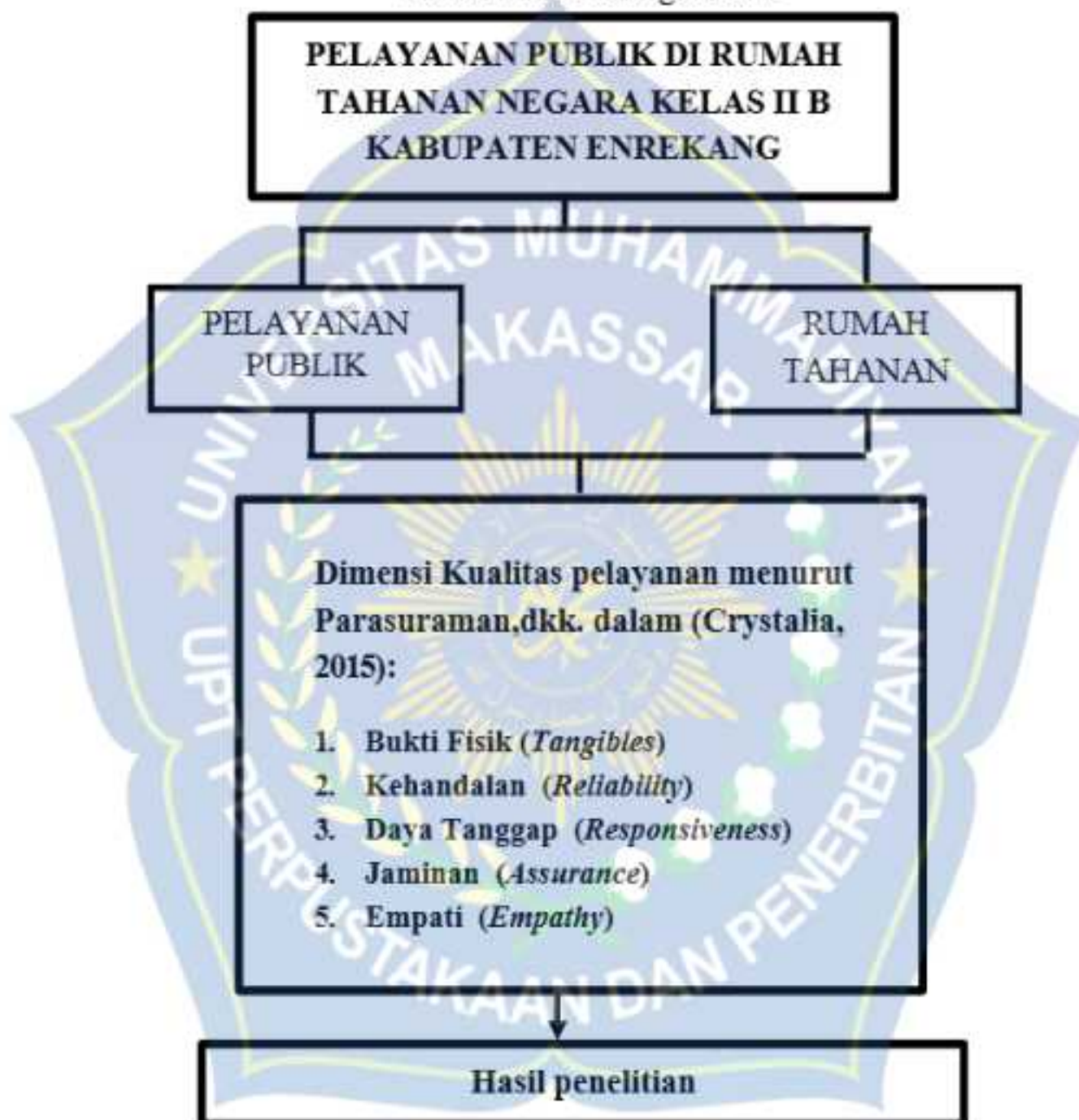
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu jenis pemikiran yang dipilih dari suatu teori, yang di anggap berkaitan dengan fokus atau judul penelitian, dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam rumusan pertanyaan penelitian. Untuk mengukur Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari teori Parasuraman. , Zeithmal, dan Berry yaitu

Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*).

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskanlah kerangka pikir dari penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan fokus penelitian yang akan dijadikan indikator terkait Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang yang di angkat dari tujuan penelitian, maka dari itu untuk mengukur Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II

B Kabupaten Enrekang peneliti mengambil teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, dkk. dalam (Crystalia, 2015):

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus penelitian merupakan uraian dari masing-masing fokus yang akan diamati untuk memberikan kejelasan tentang pengamatan di Rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang, di uraikan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan para staf yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang untuk menunjukkan eksistensinya kepada Narapidana baik itu berupa penampilan kemampuan sarana dan prasarana. Indikator yang digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan, kemudahan dalam proses pelayanan kunjungan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada Narapidana serta segmen masyarakat (kerabat) yang berkunjung di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Indikator yang digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah kecermatan petugas dalam

pelayanan kunjungan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap kepada Narapidana dan segmen masyarakat (kerabat) yang berkunjung di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Indikator yang digunakan dalam mengukur hal tersebut adalah merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang agar para Narapidana bebas dari resiko dan bahaya. Untuk mengukur hal tersebut dapat dilihat dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Yaitu kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pembahasan atas kebutuhan individual bagi Narapidana dan keluarga Narapidana yang ingin menjenguk. Indikator yang digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan dari tanggal 22 Juni 2022 s/d 22 Agustus 2022 setelah seminar proposal. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami subjek peneliti, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif yaitu studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran atau cara kita memaknai suatu objek dan peristiwa yang menjadi pengalaman seseorang secara sadar. Selain itu tipe penelitian ini merupakan gagasan realita sosial, fakta sosial yang menjadi masalah penelitian.

C. Informan Penelitian

Adapun teknik penentuan Informan dalam Penelitian ini berdasarkan *Purposive Sampling* atau sengaja memilih orang-orang yang dapat dianggap memberikan informasi yang akurat yang sesuai dengan pernyataan tentang permasalahan peneliti. Pemilihan informan ini diambil dengan pertimbangan tertentu, dengan pertimbangan bahwa orang yang dipilih sebagai informan ini

merupakan orang-orang yang mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Faridah, S.H	Kasubsi Pelayanan
2	Riska Emiyanti	Staf Pegelolaan
3	Nurhidayat Mappatoba	Staf Pengelolaan
4	RE	Narapidana
5	RNL	Narapidana
6	FA	Mantan Narapidana
7	KM	Keluarga Narapidana

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer digunakan oleh penulis yang didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dikerjakan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini, yaitu hasil observasi di lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang perilaku (verbal dan non verbal, serta percakapan/*conversation*).

2. Data sekunder

Yaitu Data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder biasanya didapatkan di tempat kumpulan informasi seperti perpustakaan, dan Rumah Tahanan Enrekang.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung. Yakni penulis tertuju secara langsung di lokasi penelitian agar nantinya studi kasus dalam penelitian menjadi jelas sesuai situasi dan kondisi di lapangan, kemudian mengamati, dalam pengamatan tersebut peneliti melakukan pencatatan dari hasil observasi yang dilakukan secara sistematis, berangkat dari fenomena yang ada.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah gerakan tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber sebagai orang siap ditanya. gerakan ini dilakukan untuk melacak laporan, meminta keterangan, atau menanyakan anggapan terhadap suatu persoalan pada seseorang. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa wawancara yaitu tindakan menelusuri berita dari informan dengan cara tanya jawab.

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di dekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

F. Teknik Pengabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data, sebagai usaha dalam memenuhi suatu kebenaran penelitian yang bersangkutan pada fenomena judul tersebut, oleh karena itu setidaknya ada tiga teknik yang penulis gunakan yaitu:

Pertama, teknik perpanjangan kehadiran dalam penelitian yaitu penulis memperpanjang waktu dalam mencari data di lapangan, mengadakan wawancara tidak hanya satu kali tetapi peneliti melakukan berulang kali, sehari-hari, berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Hal ini penulis lakukan untuk memperoleh data yang benar, di samping itu penulis juga mengadakan cek data sampai mendapatkan data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Melakukan pengamatan secara terus-menerus termasuk melakukan pengecekan data dengan menggunakan informan lain dalam menanyakan kebenaran suatu informan serta data lain yang dianggap penting.

Kedua, teknik triangulasi merupakan suatu pengecekan data dari beberapa sumber, cara dan beberapa waktu yang diperlukan.

Teknik pengabsahan data memuat Teknik untuk pengabsahan data penelitian kualitatif melalui triangulasi menurut Sugiyono (2013), yaitu :

1. Triangulasi sumber, ini dilakukan untuk mengecek data yang didapatkan melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, ini dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan Teknik yang berbeda.

3. Triangulasi waktu, ini dilakukan melalui wawancara di pagi hari saat informan masih segar agar memberi data yang lebih valid.

G. Teknik Analisis Data

Di dalam melakukan analisis data penelitian menguji pada beberapa tingkatan dijelaskan Miles dan Huberman (1984), terdiri dari sebagian tingkatan yaitu :

- a. Menyatukan data bisa menggunakan wawancara terhadap *key informan* atau *compatible* terhadap observasi setelah itu penelitian langsung ke lapangan dapat menunjang penelitian yang dilaksanakan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- b. Reduksi data (*data reduction*) adalah cara penentuan, pemfokusan ketertarikan yang penyederhanaan, transformasi informasi kasar yang kelihatan dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip informasi (transformasi data) buat menentukan data mana dapat dianggap cocok dan tidak cocok pada kasus yang menjadi pasti penelitian di lapangan.
- c. Penyajian data (*data display*) adalah aksi sekumpulan data berbentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan dapat bermaksud memprioritaskan pengetahuan peneliti terhadap informasi yang di dikerjakan lalu didesain dalam tabel ataupun uraian penjelasan penelitian dimulai.
- d. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*), dapat mencari arti pola-pola penjelas, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dikerjakan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

Rumah Tahanan Negara (rutan) kelas II B Kabupaten Enrekang adalah salah satu unit pelaksana teknis yang berada dibawah naungan Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. Gedung kantor dan rumah dinas lainnya dibangun pada tahun 1994 dan dioperasikan sejak tahun 1995. Dengan luas lahan ± 10.000 m². Bangunan perkantoran menempati tanah seluas 1.642 m². Rutan kelas II B Enrekang berkapasitas hunian 85 orang warga binaan pemasyarakatan dan memiliki 45 pegawai aparatur sipil negara yang berkomitmen untuk membentuk dan mengayomi warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahannya, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindakan pidana sehingga dapat kembali diterima di masyarakat.

Rutan enrekang terletak di Jln. Jenderal Sudirman No 505, RT 01, Kelurahan Leoran, Kecamatan Enrekang yang berjarak ± 250 km dari ibu kota provinsi Sulawesi Selatan dan sejak itu Rutan Enrekang statusnya sudah menjadi Rutan Kelas II B Enrekang. Bangunan Rutan Kelas II B terdiri dari:

- 1) Bangunan kantor utama 2 lantai
- 2) Bangunan untuk penghuni (blok hunian) meliputi 3 blok yaitu blok tahanan , blok narapidana, dan blok wanita. **(Sumber Rumah Tahanan Enrekang).**

b. Visi dan Misi

Visi dan Misi yang digunakan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang adalah:

1) Visi

Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang menetapkan visi “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”.

2) Misi

Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang mempunyai misi sebagai berikut :

- a) Mewujudkan peraturan perundang-undangan yang berkualitas
- b) Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas
- c) Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas
- d) Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, perlindungan Hak Asasi Manusia
- e) Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- f) Mewujudkan aparatur Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang profesional berintegritas.

c. Tugas Pokok Fungsi dan Organisasi

1) Kepala Rumah Tahanan

Kepala Rumah Tahanan Negara Kabupaten Enrekang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Mengantisipasi tingkat pelarian tahanan
- b) Merencanakan dan menyusun rencana kerja tahanan
- c) Melakukan pengelolaan subsidi pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan rumah tangga dilingkungan rutan
- d) Melakukan pengelolaan subsidi pelayanan tahanan bidang registrasi, pelayanan hukum, perawatan bagi WBP dalam hal kesehatan dan kebutuhannya
- e) Mengelola subsidi keamanan, baik administrasi maupun pemeliharaan ketertiban dan keamanan di lingkungan rutan
- f) Melakukan koordinasi dengan pihak luar untuk kepentingan kedinasan
- g) Melaksanakan bantuan / penyuluhan hukum
- h) Melakukan koordinasi dengan pihak luar untuk kepentingan kedinasan
- i) Melaksanakan penanggulangan halinar dan melakukan pengawasan di lingkungan rutan

2) Kepala Kesatuan Pengamanan

Kepala kesatuan pengamanan dan ketertiban Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Melakukan kegiatan penggeledahan keberadaan HALINARDIONO (hp, pungli, Narkoba, judi, dan pornografi)
- b) Tertib administrasi dan penyimpanan senpi
- c) Melaksanakan tertib administrasi keamanan dan ketertiban
- d) Pengangan gangguan keamanan dan ketertiban
- e) Pengawasan keamanan dan ketertiban rutan

- f) Melaksanakan tugas dan perintah dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku

3) Kepala Subsi Pengelolaan

Kepala subsidi pengelolaan Rumah tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan administrasi pengelolaan
- b) Menyelenggarakan urusan perlengkapan
- c) Mengkoordinir pengurusan rumah tangga
- d) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pengelolaan kepegawaian
- e) Melaksanakan tugas dan perintah dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku

4) Kepala Subsi Pelayanan Tahanan

Kepala Subsidi pelayanan tahanan Kabupaten Enrekang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Mengkoordinir pelaksanaan administrasi /registrasi pelayanan
- b) Mengawasi /memeriksa pengelolaan SDP
- c) Melaksanakan program kesehatan dan perawatan tahanan
- d) Melaksanakan pemenuhan hak tahanan yang tepat waktu
- e) Melaksanakan pemberdayaan tahanan
- f) Melaksanakan tugas dan perintah dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku

- d) Bagan Struktur Organisasi Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang.

Bagan Struktur Organisasi Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Tahanan 2022



Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

- e. Jumlah Petugas Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

Jumlah petugas di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang tahun 2022 sebanyak 45 orang dengan rincian jabatan struktural 3 orang, staf 29 orang, CPNS 13 orang.

- 1) Klasifikasi pegawai menurut jabatan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

Tabel 4. 1 Klasifikasi Pegawai Rumah Tahanan

No	JABATAN	JUMLAH	KET
1	Kepala Rumah Tahanan Negara Enrekang	1	
2	Kasubsi Pegelolaan	1	
3	Kasubsi Pelayanan Tahanan	-	
4	Kepala Kesatuan Tahanan	1	
5	Staf Keamanan (penjagaan)	13	
6	Staf Keamanan	4	
7	Staf Pegelolaan	6	
8	Staf Pelayanan Tahanan	6	
9	CPNS	13	
JUMLAH		45	

Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

2) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

- a) Magister : 2 orang
- b) Sarjana : 8 orang
- c) Diploma III : 3 orang
- d) SLTA : 32 orang

3) Berdasarkan Pangkat dan Golongan

- a) Pembina, IV/a : 1 orang
- b) Penata Tk.I, III/d : 5 orang
- c) Penata, III/c : -
- d) Penata Muda Tk.I, III/b : 5 orang
- e) Penata Muda, III/a : 4 orang
- f) Pengatur Tk.I, II/d : 2 orang
- g) Pengatur, II/c : 2 orang
- h) Penata Muda Tk.I,II/b : 10 orang
- i) Pengatur Muda Tk.I II/b : 10 orang

4) Berdasarkan Jabatan Struktural

- a) Pejabat Eselon IV: 1 orang
- b) Pejabat Eselon V : 2 orang
- c) Non Eselon : 42 orang

f. Tata Tertib Kunjungan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten

Enrekang adalah sebagai berikut :

- 1) Pengunjung wajib memelihara keamanan dan ketertiban serta bersikap sopan/santun kepada siapa saja, selama berada di ruang kunjungan
- 2) Pengunjung wajib mematuhi batas waktu kunjungan
- 3) Pengunjung wajib digeleda badan dan barang bawaan oleh petugas rutan serta menunjukkan tanda pengenal (KTP, SIM, DLL)
- 4) Pengunjung wajib mengenakan pakaian yang sopan
- 5) Pengunjung wajib menitipkan barang berharga, berupa HP, dompet, jam tangan, cincin dan lain-lain pada tempat yang telah disediakan serta melepaskan kacamata hias, topi hias, topeng, jaket, helm motor, sarung tangan
- 6) Pengunjung dilarang keras berbuat kericuan keonaran selama berada di ruang kunjungan
- 7) Pengunjung dilarang keras membawa benda/barang terlarang kedalam rutan seperti senjata api/tajam, narkoba, minuman beralkohol dll
- 8) Pengunjung wanita dilarang keras menggunakan pakaian yang seksi (rok mini dll)
- 9) Pengunjung dilarang keras membawa informasi yang sifatnya fitnah ke penghuni rutan
- 10) Pengunjung dilarang keras menjadi perantara oleh penghuni rutan yang dapat berakibat pelanggaran hukum.

B. Hasil Penelitian

Rumah tahanan adalah tempat ditahannya tersangka atau terdakwa dalam proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan. Selain sebagai penegak hukum, rutan juga berperan strategis dalam pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang mandiri, bertanggung jawab, berkualitas, dan bermartabat. Dalam melayani masyarakat, petugas rutan tidak terlepas dari masalah yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan publik yang terdiri dari Bukti Fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan publik tersebut, Rumah tahanan berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Dimensi Bukti Fisik yaitu berhubungan dengan bukti fisik pelayanan seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan. Untuk mengukur dimensi bukti fisik dapat diliha di indikator sebagai berikut :

1) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator dalam penilaian pelayanan publik dalam hal ini berkaitan dengan penggunaan seragam dan atribut lainnya. Kebersihan dan kerapian merupakan suatu hal yang patut diperhatikan. Dalam observasi menunjukan bahwa penampilan petugas dalam

melayani sudah terlihat bersih dan rapi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Riska selaku Staf Pengelolaan mengenai aturan pemakaian seragam bahwa:

“Kami ada aturan dalam pemakaian seragam yaitu hari senin-selasa memakai seragam PDH2, Rabu PDH3, Kamis PD1, Jumat memakai batik, Sabtu memakai baju olahraga dan seluruh pegawai yang ada di Rumah Tahanan wajib mengikuti aturan tersebut”.(Wawancara Senin 27 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penampilan petugas terdapat aturan pemakaian seragam identitas yaitu senin-selasa memakai seragam PDH2, Rabu PDH3, Kamis PD1, Jumat memakai batik, dan hari sabtu memakai baju olahraga dan harus diikuti oleh setiap pegawai yang ada di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Faridah selaku Kasubsi Pelayanan mengatakan bahwa:

“Petugas selalu berusaha berpenampilan bersih dan rapih. Kami juga punya aturan pemakaian seragam, dimana hari senin-selasa memakai seragam PDH2, Rabu memakai seragam PDH3, Kamis memakai seraga PD1, Jumat memakai batik, dan hari sabtu memakai baju olahraga”. (Wawancara Senin 27 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah berpenampilan bersih dan rapih serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Hal ini juga sejalan dengan pernyataan narapidana yaitu Bapak Rnl yang di wawancarai pada tanggal 27 Juni 2022 yang mengatakan bahwa “Terlihat petugas disini sudah bersih dan rapi”.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan sudah bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh pada proses pelayanan, jika penampilan petugas baik maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitupun sebaliknya.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan

Kenyamanan tempat dalam pelaksanaan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan publik. Oleh karena itu penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Riska selaku Staf Pengelolaan mengatakan bahwa :

“Iya tentu, kami menyediakan 2 kursi untuk menunggu antrian, 1 kursi khusus untuk disabilitas, juga terdapat mushollah bagi pengunjung, dan kami menyediakan buku bacaan pengunjung, agar tidak bosan dalam menunggu antrian. Untuk meningkatkan pelayanan kami juga menyediakan rumah singgah bagi pembesuk dari luar daerah ”. (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah menunjang dalam pelayanan kunjungan terlebih lagi rutan enrekang menyiapkan rumah singgah bagi pembesuk dari luar

daerah. Tempat yang diberi nama “Bola Leppang” ini sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan kunjungan, semua fasilitas yang disediakan gratis.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang untuk kenyamanan pelayanan sudah baik, seperti tempat parkir yang disediakan cukup luas, Tempat untuk menunggu antrian terdapat dua (2) kursi, 1 kursi khusus untuk disabilitas. Untuk ruang pelaksanaan kunjungan terlihat ruangan yang cukup luas terdapat 2 kursi panjang, 3 kursi tembok beserta meja.

Kenyamanan dalam proses pelayanan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, untuk itu penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan dalam pelayanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik maka pengguna layanan akan merasa senang dan puas.

Gambar 4. 2 Ruang Kunjungan



Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sebagaimana yang telah diatur berdasarkan undang-undang dan ditindak lanjuti dengan

penyusunan SOP (standar operasional prosedur) sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai institusi pemberian pelayanan baik kepada narapidana/tahanan maupun kerabat yang berkunjung. Untuk itu para petugas dituntut untuk bekerja secara professional.

Dalam wawancara dengan Kasubsi Pelayanan yaitu Ibu Faridah mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan di rutan kami menerapkan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan mengupayakan agar setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan dapat segera direspon”
Wawancara Senin 27 Juni 2022.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang secara keseluruhan sudah tepat waktu dalam melayani dan mengupayakan agar merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan narapidana yaitu pak RE pada tanggal 27 Juni 2022 beliau mengatakan bahwa “Petugas sudah cukup disiplin dalam proses pelayanan”.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa petugas/pegawai yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang pada umumnya sudah tepat waktu dalam pelayanan namun terkadang lambat disebabkan karna petugas/pegawai yang ada masih kurang dibandingkan dengan unsur yang dilayani.

Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas, untuk itu petugas diharapkan untuk memiliki sikap disiplin terutama pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik.

b. Kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan suatu organisasi memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan penerima layanan yaitu ketetapan, akurat dan dapat dipercaya. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui pelayanan publik di rumah tahanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Kecermatan petugas dalam pelayanan kunjungan

Kecermatan petugas dalam pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, apabila petugas tidak cermat maka akan menimbulkan masalah baru. Untuk mengetahui kecermatan petugas dalam pelayanan di Rumah Tahanan Negara kelas II B Kabupaten Enrekang maka dilakukan wawancara dengan Bapak Nurhidayat Mappatoba selaku staf pengelolaan mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan kunjungan sudah terdapat papan informasi mengenai syarat-syarat kunjungan, dan juga terdapat papan informasi alur kunjungan, sebelum melakukan kunjungan, pengunjung terlebih dulu masuk ke ruang pemeriksaan atau pengeledahan badan yang dijaga oleh 2 petugas diantaranya laki-laki dan perempuan, semua pengunjung akan diperiksa oleh petugas sesuai dengan jenis kelamin ini bertujuan untuk menghindari pengunjung membawa barang-barang larangan seperti senjata api dan obat-obat terlarang lainnya.”. (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah cermat dalam melakukan pelayanan diantaranya terdapat ruang pengeledahan untuk menghindari pengunjung membawa barang-barang larangan seperti senjata tajam dan obat-obatan terlarang.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pengunjung yaitu Bapak KM beliau mengatakan bahwa :

“Sebelum melakukan kunjungan terlebih dahulu barang bawaan diperiksa di loket penitipan barang, tidak boleh bawa handphone masuk. Kemudian terdapat ruang pengeledahan barang, disitu lagi diperiksa. Sebelum masuk ke dalam rutan dipastikan dulu badan dalam keadaan steril”. (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di rutan sudah cermat dalam pelayanan diantaranya cermat dalam pengeledahan dan pemeriksaan barang bawaan untuk menghindari pengunjung membawa barang larangan seperti, benda tajam dan obat-obatan terlarang. Pengunjung diperbolehkan masuk di ruang kunjungan apabila telah dinyatakan steril.

Dari uraian diatas maka sudah sangat jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas tidak cermat maka akan menimbulkan masalah baru seperti pengunjung yang bisa saja membawa obat-obatan terlarang, untuk itu petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Kunjungan



Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Dalam memberikan pelayanan petugas rutin dituntut untuk menguasai tugasnya, bekerja secara professional dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di rumah tahanan.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Faridah selaku Ketua Sub Seksi Pelayanan beliau mengungkapkan bahwa:

“Para pegawai harus mengikuti atauran-aturan yang telah ditetapkan oleh rumah tahanan apabila ada pegawai yang melanggar tentu ada sangsi dari atasan”. (Wawancara Senin 27 Juni 2022).

Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibu Riska selaku Staf pengelolaan, yang di wawancarai pada tanggal 27 Juni 2022 mengatakan bahwa “Sebenarnya sangsinya dapat berbeda-beda, tergantung dari jenis pelanggarannya, ada sangsi berupa teguran dan ada juga pengurangan gaji”.

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas/pegawai yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang bekerja sesuai dengan SOP yang telah

ditentukan, bagi pegawai yang melanggar akan ada sangsi baik berupa teguran maupun penurunan gaji.

- 3) Kemampuan petugas / aparatur dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan baik SDM (sumber daya manusia) didalamnya maupun kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Dalam wawancara dengan Bapak EA yaitu Mantan Narapidana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau untuk penggunaan alat bantu seperti komputer saya rasa semua bisa mengaplikasikanya, namun ada yang menguasai ada yang tidak. (Wawancara Selasa 30 Juni 2022).

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas rutan sudah mampu dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, namun ada beberapa pegawai yang belum menguasai sepenuhnya atau belum mahir dalam pengaplikasiannya.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu Faridah selaku Kasubsi Pelayanan beliau mengatakan bahwa:

“Untuk penggunaan komputer Semua bisa, tidak dikatakan mahir yah karena itu bukan jurusan kami, tapi semua bisa mengablikasikanya . (Wawancara Senin 27 Juni 2022).

Dalam wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan alat bantu komputer petugas rutan mampu dalam pengaplikasiannya.

Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan agar proses pelayanan lebih cepat dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas.

Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut :

1) Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Pengguna layanan akan menghargai jika staf layanan dapat memberikan respon yang baik, merespon pengguna layanan berdampak positif terhadap Kualitas pelayanan publik. Petugas tanggap terhadap pengguna jasa yang ingin menerima pelayanan dengan menyapa dan menanyakan kebutuhan yang diperlukan.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Riska selaku staf pengelolaan mengatakan bahwa:

“Dalam merespon dan menanggapi pelayanan, petugas melaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan juga petugas telah berusaha melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tepat, walaupun kadang lambat diakibatkan karna jumlah pegawai yang ada kurang dibanding dengan unsur yang dilayani”.
(Wawancara Senin 27 Juni 2022.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan bantuan, namun terkadang lambat ini disebabkan karna berbagai kendala seperti petugas yang masi kurang dan fasilitas untuk melakukan pelayanan masih terbatas.

Pengguna layanan akan merasa puas dan senang apabila petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan, jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

- 2) Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat

Untuk melaksanakan Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang maka diperlukan aparat yang mempunyai kemampuan dan memahami tugas pokok dan fungsinya sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara profesional seperti cepat, tepat dan cermat.

Untuk mengetahui bagaimna pelaksanaanya maka dilakukan wawancara dengan narapidana yaitu Pak RE pada, Senin 27 Juni 2022 beliau mengatakan bahwa 'Petugas disini sudah cepat dalam merespon setiap yang ingin mendapatkan pelayanan'.

Kembali dilakukan wawancara dengan Bapak KM yaitu keluarga narapidana beliau mengatakan :

“Pelayanan disini sudah cepat, tergantung juga dari jumlah yang ingin melakukan kunjungan, kalau datang langsung ji ditanya keperluannya

apa terus diarahkanmi bgaimna prosedurnya". (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah tepat waktu dalam pelayanan, pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *Responsiveness* terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Selain itu petugas juga harus cermat agar tidak menimbulkan pekerjaan baru dalam pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan/kepastian yaitu pengetahuan, kesopantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan bagi pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti dalam pelayanan kunjungan sudah terdapat papan informasi tentang jadwal kunjungan, dalam wawancara dengan Ibu Riska selaku Staf Pengelolaan mengatakan bahwa:

"Terdapat jadwal kunjungan untuk tahanan dan narapidana dan kami telah berusaha melakukan pelayanan kunjungan dengan baik dan tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan" . (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Gambar 4. 4 Jadwal Kunjungan Tahanan/Narapidana



JADWAL KUNJUNGAN TAHANAN	
HARI	JAM
SENIN	08.00 – 14.00
RABU	08.00 – 14.00
JUMAT	08.00 – 11.00

JADWAL KUNJUNGAN NARAPIDANA	
HARI	JAM
SELASA	08.00 – 14.00
KAMIS	08.00 – 14.00
SABTU	08.00 – 13.00

Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam wawancara dengan Ibu Riska selaku Staf Pengelolaan pada tanggal 27 Juni 2022 beliau mengatakan bahwa “Semua pelayanan disini gratis tanpa pungutan biaya sedikitpun”. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Faridah selaku Ketua Sub Seksi Pengelolaan mengatakan bahwa “Semua pelayanan disini gratis, No Pungli”.

Dari hasil wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa semua pelayanan yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang gratis tanpa pungutan biaya.

Wawancara kemudian dilanjutkan kepada narapidana yaitu Bapak RE pada tanggal 27 Juni 2022 beliau mengatakan “Semua pelayanan gratis tidak ada pungutan biaya”.

Dari hasil wawancara tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, Berdasarkan

observasi penulis, juga terlihat papan informasi yang tertulis "*Seluruh layanan masyarakat tidak dipungut biaya GRATIS*".

Dengan adanya jaminan biaya dari petugas, maka pengguna layanan tidak khawatir lagi terhadap biaya yang akan dikeluarkan.

Gambar 4. 5 Infografis Pungli



Sumber : Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

e. **Empati (*empathy*)**

Dimensi empati yaitu perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan berupaya memahami keinginan penerima layanan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui pelayanan publik di rumah tahanan dapat dilihat pada indikator sebagai berikut :

- 1) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas membutuhkan keramahan dalam menjalankan pelayanannya, jika petugas pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik kepada pelanggan. Saat melakukan wawancara dengan narapidana yaitu Bapak RE mengatakan bahwa :

“Petugas disini sudah cukup ramah dan sopan saat melayani”.
(Wawancara Senin 27 Juni 2022).

Hal serupa juga diungkapkan oleh pak RE bahwa “Petugas disini sudah ramah dalam melayani”.

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah cukup ramah dalam melakukan pelayanan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pengunjung yaitu Bapak KM beliau mengatakan bahwa.

“Yah ada petugas yang ramah ada juga yang tidak”. (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang masih ada petugas yang tidak bersikap ramah terhadap pengunjung, seperti tidak memberikan senyum saat melakukan pelayanan dan mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Keramahan yang diberikan oleh petugas akan menambahkan rasa nyaman dari pengguna layanan, untuk itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan.

2) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Selain keramahan pelayanan juga membutuhkan kesopanan yang membuat pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati. Berdasarkan hasil wawancara dengan narapidana yaitu Bapak RE pada tanggal 27 Juni 2022

mengatakan bahwa “Petugas disini tidak membedakan antar kami sesama tahanan”. Hal serupa juga diungkapkan oleh Pak Rnl yang mengatakan bahwa “Tidak ada yang dibeda-bedakan semua sama”.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu Riska selaku Staf Pengelolaan mengatakan bahwa :

“Pegawai tidak diperbolehkan bersikap diskriminatif kepada pengguna layanan baik keluarga maupun Tahanan/Narapidana, semua harus diperlakukan dengan sikap yang sama. Tidak membedakan suku, ras, maupun golongan”. (Wawancara Senin 22 Agustus 2022).

Berdasarkan observasi dan wawancara tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam melakukan pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang petugas/pegawai tidak bersikap diskriminatif atau membedakan sesama tahanan. Hal itu penting dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa diasingkan atau dibedakan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang , sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian medeskripsikanya. Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

Penilaian pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dilakukan berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithmal, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-

masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan penerima layanan. Pada penelitian ini dimensi Bukti Fisik ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan, kemudahan dalam proses pelayanan kunjungan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan.

Pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang pada dimensi Bukti Fisik (*tangible*) berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Diantaranya penampilan petugas saat melakukan pelayanan kunjungan, menurut Ones Gita Crystalia dalam (Crystalia, 2015) penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilanya demi pelayanan yang berkualitas.

Memberikan kenyamanan tempat melaksanakan kunjungan seperti sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan kunjungan sudah memadai, menurut Ones Gita Crystalia dalam (Crystalia, 2015) Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan, petugas pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan baik ,

maka pengguna layanan akan merasa nyaman, begitu juga sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan sudah sesuai dengan jadwal kunjungan yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Menurut Ratna Eka Kuswati (2017) dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas.

b. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu penyedia layanan memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan penerima layanan yaitu, akurat dan dapat dipercaya. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap pegawai/aparatur diharapkan mempunyai kemampuan pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa keluhan dari penerima layanan.

Pada penelitian ini, dimensi kehandalan ditentukan oleh indikator indikator yaitu kecermatan petugas dalam pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas / aparaturnya dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang pada dimensi Keandalan berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan sudah menerapkan *Reliability*. Diantaranya kecermatan petugas dalam pelayanan, menurut Ones Gita Crystalia dalam (Crystalia, 2015) Pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan.

Memiliki standar pelayanan yang jelas seperti terdapat SOP tentang pelayanan kunjungan, menurut Ones Gita Crystalia dalam (Crystalia, 2015). Memiliki Standar Pelayanan yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses layanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang.

Kemampuan petugas/aparatur dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Menurut Ratna Esa Kuswati (2017) petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan lebih cepat.

c. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap adalah respon yang baik, cepat dan tanggap kepada penerima layanan. Daya Tanggap menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Pada penelitian ini dimensi Daya Tanggap (*resvonsiveness*) pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang digunakan indikator-indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat tepat dan cermat.

Pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang pada dimensi Daya Tanggap berdasarkan data dan indikator-indikator yang digunakan sudah berjalan dengan baik, diantaranya merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Menurut Ones Gita Crystalia dalam (Crystalia, 2015) Pengguna layanan akan senang jika pegawai pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan dan akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat tepat, dan cermat. Daya tanggap dalam melaksanakan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja karena jika pelaksanaan pelayanan didasari pada sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas dari pelayanan yang semakin baik.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopantunan, dan kemampuan petugas/aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan bagi pengguna layanan. Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Pada penelitian ini untuk mengukur dimensi Jaminan (*assurance*) pada pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari indikator-indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah berjalan dengan baik dalam hal ini petugas Rumah Tahanan sudah tepat waktu dalam pelayanan seperti terdapat papan informasi mengenai jadwal kunjungan Narapidana/Tahanan dan petugas rutan juga telah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan, seperti terdapat papan informasi yang bertuliskan “seluruh layanan pemasyarakatan tidak dipungut biaya GRATIS”.

Dengan adanya jaminan waktu dalam pelayanan maka pengunjung tidak akan menunggu terlalu lama dan dengan adanya jaminan biaya dalam pelayanan maka pengunjung tidak perlu mengeluarkan uang dalam pelayanan.

e. Empati (*empathy*)

Dimensi ini merupakan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan berupaya memahami keinginan penerima layanan. Pelayanan akan berjalan lancar apabila petugas pelayanan memiliki sifat empati dalam menyelesaikan atau mengurus setiap yang ingin mendapatkan pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah sifat perhatian, simpatik, keseriusan, pengertian dari pihak yang memberikan pelayanan

Untuk mengukur dimensi empati (*empathy*) untuk mengetahui Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari indikator-indikator yaitu petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Dalam indikator yang digunakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara dalam dimensi empati belum dikatakan baik karena masih ada petugas yang tidak ramah saat melakukan pelayanan, seperti tidak memberikan senyum kepada pengunjung saat melakukan pelayanan. Menurut Ratna Esa Kuswati (2017) Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari pengguna layanan. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan dan salah satu yang menunjang kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengunjung dalam memberikan pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik yang ada di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang, adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) : Kelengkapan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pihak Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang sudah lengkap dalam menunjang pelayanan kunjungan.
2. *Reability* (Kehandalan) : Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer sudah baik.
3. *Responsiviness* (Daya Tanggap) : Petugas rutan sudah tanggap dalam pelayanan seperti selalu siap dalam merespon keluhan apa saja yang dibutuhkan oleh Narapidana/Tahanan maupun pengunjung tahanan.
4. *Assurance* (Jaminan) : Untuk jaminan waktu dan biaya dalam pelayanan kunjungan, pihak rutan telah menyediakan papan informasi mengenai waktu kunjungan dan biaya seluruh layanan masyarakatan Gratis.
5. *Empathy* (Empati) : Yaitu indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif sudah diterapkan seperti memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung, namun indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengunjung yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani, seperti tidak memberikan senyum saat pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti diatas, penulis memiliki beberapa saran agar Pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas II B Kabupaten Enrekang dapat lebih maksimal yaitu:

1. Karena kurangnya pegawai yang ada di rutan untuk itu diharapkan merekrutmen jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan agar lebih maksimal dalam pemberian pelayanan.
2. Agar lebih memaksimalkan pelayanan kunjungan yang diberikan maka perlu adanya penambahan untuk sarana dan prasarana, seperti Kipas angin pada ruang kunjungan serta menyediakan kotak kritik dan saran pengunjung.
3. Pegawai di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andalas, Z., & Tuti, R. W. D. (2017). Kualitas Pelayanan Tahanan Di Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi Service Quality Branch House in Custody in *IMC 2016 Proceedings*, 1152–1162. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/IMC/article/view/1318>
- Anwar, U. (2018). Pemberantasan Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik (Publik Service) Pada Rutan Klas I Bandung. *Journal of Correctional Issues*, 1(2), 61–78.
- Arditiya Bayu Prasetyo. (2020). Manajemen Kegiatan Kerja Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan di Rumah Tahanan Kelas I Cipinang. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 79–93.
- Citrawati, N. K., Husni, L., & Risnain, M. (2020). Kedudukan Dan Kewenangan Pengelolaan Rumah Tahanan Negara (Rutan) Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia. *Jurnal Education and ...*, 8(2), 425–438.
- Crystalia, O. G. (2015). No Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://semisupervised-3254828305.semisupervised.ppt><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>
- Fitriani. (2020). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS II B ENREKANG*. 2507(February), 1–9.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mappamiring, Pratiwi, D. W., & Tahir, N. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pembinaan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Unismuh*, 1(3), 760–774.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Oramas, C. V., Keluarga, D. D., & Oramas, C. V. (2016). *Pengaruh lima dimensi*

kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya purwobinangun pakem sleman. 2016.

Paisal, Irwan, A., & Pariyati. (2018). *Kualitas Pelayanan Di Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala.* 1565–1576.

Sain, M., Budiawan, & Abdul Razak. (2012). Pemenuhan Hak Pendidikan Bagi Narapidana Di Rumahtahanan Negara Klas II B Enrekang. *Jurnal Unhas.*

Saputra, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), 1–15.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056>
<https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827>
[pdf://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt](https://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt)
<http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>

Trio Saputra. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 2(Vol 4 No 2 (2016): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah), 89–100.
<https://doi.org/0000-0002-5642-2339>

Yazid, H. F. (2020). Akses Layanan dan Informasi Bantuan Hukum bagi Narapidana di Rumah Tahanan Negara Enrekang. *Jurnal HAM*, 11(1), 51.
<https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.51-66>

LAMPIRAN



1. Pedoman Wawancara

A. *Tangibe* (Bukti Fisik)

- 1) Untuk kerapian dan kebersihan pegawai, Apakah ada aturan pemakaian seragam?
- 2) Apakah kenyamanan tempat juga memengaruhi proses pelayanan kunjungan?
- 3) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan?

B. *Reability* (Kehandalan)

- 1) Bagaimana kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kunjungan?
- 2) Apakah terdapat SOP atau prosedur layanan?
- 3) Apakah petugas telah ahli dalam penggunaan alat bantu pelayanan? misalnya komputer dan alat bantu lainnya

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Bagaimana respon atau tanggapan dari rumah tahanan kelas II B Kabupaten Enrekang dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan?
- 2) Apakah pegawai telah cepat dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan?

D. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Apakah ada jaminan tepat waktu dalam layanan kunjungan?
- 2) Apakah ada kepastian biaya dalam layanan kunjungan?

E. *Empathy* (Empati)

- 1) Apakah pegawai pelayanan telah melayani dengan sikap sopan, santun dan ramah?

- 2) Apakah petugas pelayanan melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan?

2. Pedoman Observasi

LOKASI: Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

No	Aspek	Indikator
1.	Dimensi Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Penampilan Petugas
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kunjungan
		Kemudahan dalam proses pelayanan kunjungan
		Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kunjungan
2.	Dimensi Kehandalan (Reliability)	Kecermatan petugas dalam pelayanan
		Memiliki standar pelayanan yang jelas
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3.	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
		Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
4.	Dimensi jaminan	Petugas memberikan jaminan tepat waktu

	(assurance)	dalam pelayanan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5.	Dimensi Empati (Empathy)	Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

HASIL OBSERVASI PEGAWAI PELAYANAN

No	Komponen	Hasil Observasi
1.	Kebersihan penampilan pegawai	Pegawai yang ada di rutan selalu memakai seragam sesuai aturan yang telah ditentukan. penampilan pegawai juga terlihat bersih dan tidak terlihat kotor.
2.	Kerapian penampilan pegawai	Penampilan pegawai terlihat rapi tidak terlihat lusu
3.	Kedisiplinan pegawai dalam melayani	Pegawai melayani sudah disiplin dalam pelayanan.

HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No	Komponen	Hasil Observasi
1.	Jumlah kursi tunggu	2 Kursi, 1 kursi khusus disabilitas, dan 1 kursi umum
2.	Jumlah kursi kunjungan	Terdapat 2 kursi panjang, 3

		kursi tembok beserta meja
3.	Komputer	Jumlah komputer di ruang pelayanan 5 unit dan di ruang pengelolaan 5 unit
4.	Jumlah tempat ibadah	Satu mesjid yang diberi nama At-Taubah, satu mesjid disediakan untuk pengunjung tahanan
5.	Jumlah blok hunian	Dari keseluruhan terdapat 3 blok yaitu blok tahanan, narapidana, wanita
6.	Tata tertib kunjungan	Terdapat informasi tata tertib kunjungan
7.	Papan informasi jadwal kunjungan	Terdapat papan informasi jadwal kunjungan

3. Dokumentasi



Sruktur Organisasi Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Staf Pegelolaan yaitu Ibu Riska, Senin 27 Juni 2022
Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Kasubsi Pelayanan yaitu Ibu Faridah, Senin 27 Juni 2022 di
Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Narapidana yaitu Bapak RE, Senin 27 Juni 2022
Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Narapidana yaitu Bapak Rnl, Senin 27 Juni 2022
Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang

JADWAL KUNJUNGAN		
HARI	JAM	
SENIN	08.00	11.00
KABO	08.00	11.00
JUMAT	08.00	11.00

JADWAL KUNJUNGAN		
HARI	JAM	
SENIN	08.00	13.00
KABO	08.00	13.00
JUMAT	08.00	13.00

Jadwal kunjungan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Rumah singgah (Bola Leppang) di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang



Loket penitipan barang di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang



Ruang pemeriksaan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang



Musholla di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang



Tata Tertib Kunjungan di Rumah Tahanan Kelas II B Kabupaten Enrekang

4. Lampiran persuratan


KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
K. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21979
ENREKANG

Enrekang, 22 Juni 2022

Nomor : 356/DPMPTSP/IP/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Rutan Kelas II B Enrekang
Di-
Enrekang

Berdasarkan surat dari Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 2130/05/C.4-VIII/VI/40/2022, tanggal 16 Juni 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Selviarti
Tempat Tanggal Lahir : Leneke, 10 November 2003
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Tanete Kel. Tanete Kec. Miliwa

Bermaksud akan melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: "Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang".

Dilaksanakan mulai, Tanggal 22 Juni 2022 s/d 22 Agustus 2022

Pengikut/Anggota : -

Pada prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diberikan.
3. Menjalani semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil Skripsi kepada Bupati Enrekang (Ip. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang).

Demikian untuk mendapat perhatian

A.N. BUPATI ENREKANG
Kepala DPMPTSP Kab. Enrekang

Dr. CHANDRA BULU ST MT
Pangkat : Pembina TII
No. : 19750528 200212 1 005

Terselamatkan :-

1. Bupati Enrekang (Salinan Asli)
2. Kepala BAKESDAS-POL. Kab. Enrekang
3. Camat Enrekang
4. Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Yang Berkepentingan (Salinan)
6. Peringgal

Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH SULAWESI
SELATAN
RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS IIB ENREKANG
Jl. Jend. Sudirman No. 505 TLP (0420) 21017-21505
FAX 0420 21017 E-mail: rtnekg@gmail.com**

Nomor : W23.PAS21.UM.01.01-
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Keterangan telah Melaksanakan Penelitian

25 Juli 2022

Yth.
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNISMUH
Di-
Makassar

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu
Kabupaten Enrekang Nomor: 356/DPMTSP/IP/2022 Tanggal 22 Juni 2022 tentang Izin
Penelitian atas nama:

Nama : Selvianti
NIM : 105611105618
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Rumah Tahanan
Negara Kelas IIB Enrekang pada Tanggal 22 Juni s/d 22 Juli 2022, dalam rangka
penyelesaian tugas akhir skripsi dengan judul "Pelayanan Publik di Rumah Tahanan
Negara Kelas IIB Kabupaten Enrekang".

Demikian Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Anton Heru Susanto

NIP. 196704081991031002



Dokumen ini telah dipertanggungjawabkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSEK), Badan Siber dan Sandi Negara.
Verifikasi dokumen dapat dilakukan melalui tautan <https://sams.bsn.go.id/verifikasi>

**Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Rumah Tahanan
Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang**

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Selvianti. Lahir di Tanete, 10 November 1997. Alamat Tanete, Kecamatan Maiwa. Anak ke 2 dari 5 bersaudara, dari pasangan Mustafa dan Baharia. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 95 Tanete, selesai pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS.N Maiwa selesai pada tahun 2013, dan selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK PGRI Enrekang dan selesai pada tahun 2016, Kemudian melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan mendapat gelar S.AP pada tahun 2022. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya akan dapat diamalkan dan bermanfaat bagi orang lain.