

**SISTEM PELAYANAN PADA RUMAH TAHANAN NEGARA
KELAS II B DI KABUPATEN PINRANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bosowa

Oleh :

Yunita Putri Yana

4519021063

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul Proposal : Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Yunita Putri Yana

Nomor Stambuk : 4519021063

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Negara (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

Menyetujui ;

Pembimbing I



Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
NIDN. 0904046601

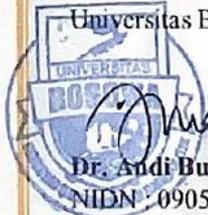
Pembimbing II



Nining Haslinda Zainal Sos., M.Si
NIDN. 0915098603

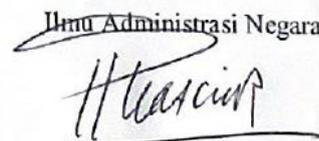
Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Bosowa



Dr. Andi Burhinuddin, S.Sos., M.S
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

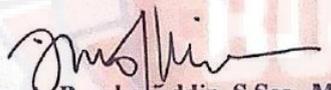
Pada hari Rabu Tanggal Tiga Puluh Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Sistem Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang**

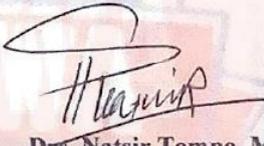
Nama : Yunita Putri Yana
Nomor Stambuk : 4519021063
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Makassar, 30 Agustus 2023

Pengawas Umum:


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
Ketua


Drs. Natsir Tompo, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd (.....)
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si (.....)
3. Dr. H. Zainuddin Mustapa, M.Si (.....)
4. Dr. Nurkaidah, M.M (.....)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Putri Yana
Nim : 4519021063
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B
di Kabupaten Pinrang.

Saya menyatakan bahwa orang yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli dan rujukan lain (penelitian sebelumnya dan jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 16 Juli 2023

Penulis,

Yunita Putri Yana
NIM: 4519021063



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih Penulis Panjatkan kehadiran Tuhan Yesus, atas berkat dan penyertaan serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal hingga skripsi dengan judul “ Sistem Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang”. Adapun Tujuan penyusunan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh seminar proposal guna untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman penulis, Proposal penelitian ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi semua pihak yang berkennag memanfaatkannya

Pada proses penyusunan proposal penelitian ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Melalui penulisan proposal ini penulis mengucapkan banyak terima kasih, serta memberikan penghargaan setinggi tingginya kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan serta mendukung penulis selama pembuatan proposal penelitian ini antara lain, kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta Bapak Yakobus T.M dan Alm. Apriana Sulle, seseorang yang saya sebut Ayah dan Ibu, yang membuat saya bangkit. Puji Tuhan kini saya berada di tahap ini, dimana saya menyelesaikan proposal hingga skripsi sebagaimana perwujutan terakhir Alm. Terimakasih sudah memberikan saya kesempatan dan mengantarkan saya ketempat ini.
2. Keluarga tercinta *Sulle Fams* terima kasih, selalu memberikan doa dan semangat serta dukungan dalam pembuatan proposal hingga skripsi. Teruntuk *Mom Evha Sulestiyasari*, terima kasih sudah banyak membantu penulis dalam penyelesaian penelitian proposal hingga skripsi
3. Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa
4. Dr. Andi Burchanuddin S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
5. Dr. Natsir Tompo S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
6. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Nining Haslinda Zainal S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama proses pembimbingan Proposal hingga Skripsi.
7. Bapak Budi Setiawan, S.Pt dan Ibu Deviacita D S, S.Farm Terima Kasih telah membantu penulis selama penyusunan proposal hingga skripsi.
8. Teruntuk teman-teman angkatan 2019, PARAD19MA serta HIMAN FISIP UNIBOS yang selalu memberikan motivasi, semangat dukungan yang secara tidak langsung membantu saya dalam menyelesaikan proposal hingga skripsi ini. Teruntuk, Nur Indah, Tri Shinta Aprilia, Monica Ramma Siagian, Mutyara

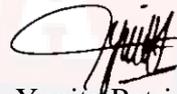
Lewapadang, Fery Febrianti, Rahmat, Terimakasih semoga sama-sama dilancarkan hingga akhir perjuangan.

9. Teruntuk Erika Wira Pratiwi dan Nurhalisa teman KKN Terima kasih atas motivasi dukungan dan semangat selama pembuatan proposal hingga Skripsi.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan draft proposal hingga skripsi ini selesai.

Makassar, 16 Juli 2023

Penulis



Yunita Putri Yana

NIM: 4519021063

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
BEBAS PLAGIASI	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Sistem Pelayanan	9
1. Pengertian Sistem	9
2. Pengertian Pelayanan Publik	13
3. Keandalan Aparatur.....	18
B. Rumah Tahanan Negara.....	20
1. Pengertian Rumah Tahanan Negara	20
2. Tujuan Rumah Tahanan Negara	20
3. Fungsi Rumah Tahanan Negara	21
4. Jenis-jenis Rumah Tahanan	21
5. Pengertian Tahanan	21
C. Penelitain Terdhulu	23
D. Kerangka Konsep	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Sumber data Penelitian.....	27
1. Data Primer	27

2. Data Sekunder.....	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Desain Penelitian.....	30
F. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian.....	31
G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	32
1. Observasi.....	32
2. Wawancara.....	32
3. Dokumentasi.....	33
H. Teknik Pengebsahan Data.....	33
1. <i>Credibility</i> (kredibilitas).....	33
2. <i>Transferability</i>	36
3. <i>Dependability</i>	36
4. <i>Confirmability</i>	36
I. Teknik Analisis Data.....	37
1. Reduksi Data.....	38
2. Penyajian Data.....	38
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
2. Gambaran Umum Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang.....	42
a. Struktur Organisasi.....	42
b. Jumlah Pegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang.....	44
c. Jumlah Penghuni Tahanan.....	44
d. VISI MISI.....	45
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Prinsip Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.....	46
a. Kesederhanaan.....	47
b. Kejelasan.....	53
c. Keamanan.....	59
2. Standar Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.....	67
a. Prosedur Pelayanan.....	68
b. Waktu Pelayanan.....	72
c. Sarana dan prasarana.....	77

d. Hasil Pelayanan	82
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.	84
a. Faktor Pendukung.....	86
b. Faktor Penghambat.....	89
C. Pembahasan	92
1. Prinsip Pelayanan pada Rutan Kelas IIB Pinrang	92
a. Kesederhanaan.....	94
b. kejelasan.....	95
c. keamanan	96
2. Standar Pelayanan pada Rutan Kelas IIB Pinrang	98
a. Prosedur Pelayanan	98
b. Waktu Pelayanan	99
c. Saran Prasarana.....	100
d. Hasil Pelayanan	101
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	29
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Rutan Kelas II B Pinrang	44



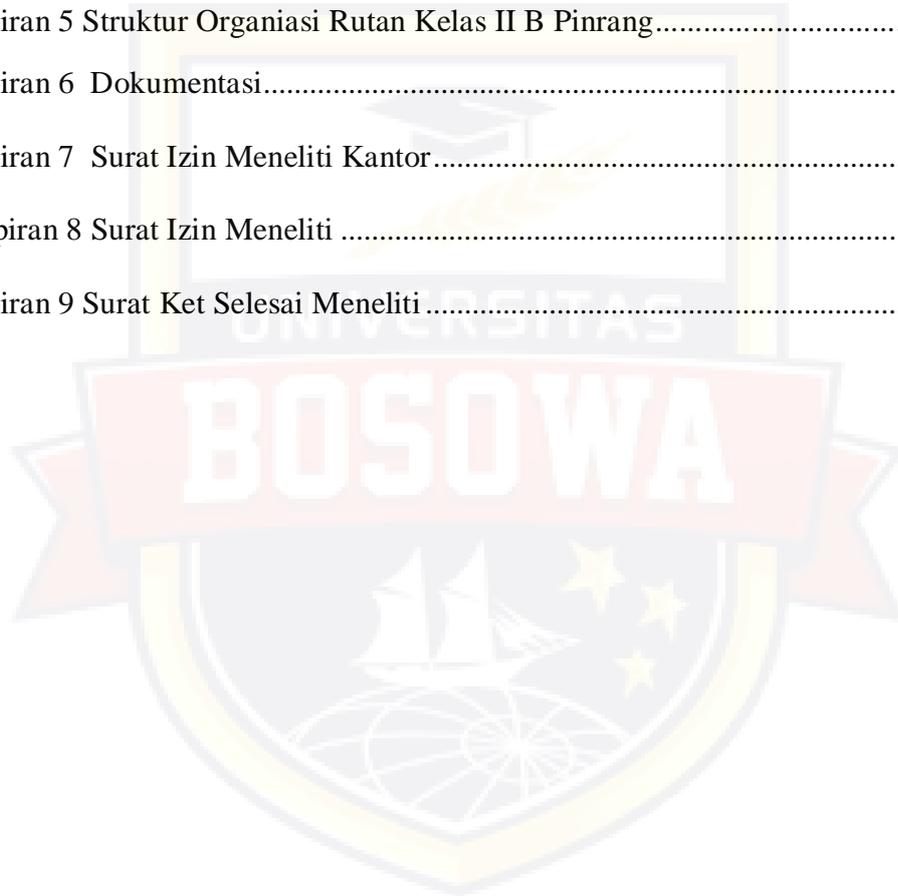
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	25
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Pinrang	41
Gambar 4.2 Daftar Isi Rutan.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian.....	111
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	113
Lampiran 3 Daftar Informan.....	116
Lampiran 4 SOP Rutan Kelas II B Pinrang	117
Lampiran 5 Struktur Organisasi Rutan Kelas II B Pinrang.....	119
Lampiran 6 Dokumentasi.....	120
Lampiran 7 Surat Izin Meneliti Kantor.....	128
Lampiran 8 Surat Izin Meneliti	129
Lampiran 9 Surat Ket Selesai Meneliti	130



ABSTRAK

Yunita Putri Yana 2023. Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang (Dibimbing Oleh Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd dan Nining Haslinda Zainal, S.Sos,M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip pelayanan dan bagaimana standar pelayanan serta apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Sementara itu informan pada penelitian yang dilakukan di lokasi dalam penelitian ini yakni sebanyak 19 orang, dimana 11 orang Pegawai Rutan, 2 orang pengunjung rutan, dan 6 orang tahanan Rutan kelas II B Pinrang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tahanan dengan adanya prinsip pelayanan dikatakan sudah berjalan dengan baik, hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan bahwa pelaksanaan pelayanan tahanan sudah sesuai dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan. Walaupun demikian terdapat hambatan dalam melaksanakan pemberian pelayanan, yaitu: Pemberian remisi kepada tahanan yang membuat keterlambatan dan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada tahanan.

Kata kunci : Sistem, Pelayanan Publik, Rutan, Pinrang.

ABSTRACT

Yunita Putri Yana 2023. *Service System at Class II B State Detention Center in Pinrang Regency (Supervised by Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd and Nining Haslinda Zainal, S.Sos,M.Si)*

This study aims to find out what are the principles of service and what are the service standards and what are the supporting and inhibiting factors for service at the Class II B State Detention Center in Pinrang. In this research, the type of research used is descriptive qualitative research. Data collection techniques used are observations, interviews and documentation. Meanwhile the informants in the research conducted at the location in this study were as many as 19 people, of which 11 were prison staff, 2 were visitors to the detention center and 6 detainees at class II B Pinrang detention center.

The results of the study show that the services provided by prisoners with the existence of service principles have gone well with the simplicity of service that makes it easier for each recipient of services with the clarity of services to provide services that are in accordance with security arrangements to make a sense of security and comfort in providing services. Even though there are obstacles in carrying out the provision of services, namely: Provision of remissions to detainees who cause delays and become obstacles in providing services to detainees.

Keywords: *System, Public Service, Prison, Pinrang.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah ialah sebagai penyelenggara pekerjaan kegiatan pembangunan serta pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum untuk mewujudkan suatu kesejahteraan masyarakat dimana layanan pemerintah tidak jauh dari kepentingan umum. Pelayanan keseluruhan muncul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggara kegiatan organisasi, menyangkut soal kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Bentuk pelayanan publik salah satunya yaitu di berikan bagi masyarakat dengan adanya Rumah Tahanan Negara (Rutan) salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yakni adanya Rutan, yang menyediakan layanan publik kepada para pelanggar hukum.

Dalam suatu instansi Pemerintahan seperti Rumah Tahanan Negara (Rutan) diberikan suatu pelayanan kepada kepada terdakwa yang terjerat kasus hukum. Dalam hal ini, pihak Rutan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tahanan. Meski berbeda dengan prinsipnya, Rutan serta Lembaga Perasyarakatan (Lapas) memiliki beberapa persamaan. Kesamaan antara keduanya, baik itu Rutan maupun Lapas merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Rutan adalah tempat seorang terdakwa atau tersangka yang ditahan selama proses penyelidikan, pemeriksaan dan penuntutan di sidang pengadilan di Indonesia. Rutan didirikan disetiap ibukota kabupaten atau kota, dan apabila perlu

dapat dibentuk pula Cabang Rutan. Di dalam rutan, ditempatkan tahanan yang masih dalam proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung (Fitriani, 2021:338)

Pelayanan ialah kewajiban utama yang benar bagi aparatur sebagai abdi masyarakat serta abdi negara. Layanan yang diberikan juga harus sesuai dan memenuhi dengan standar pelayanan. Pelayanan itu sendiri ialah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, hal itu menjadi konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Menurut Pasalong (2010) mengenai pelayanan publik adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Adapun definisi Pelayanan Publik menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal (1) “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Sistem pelayanan merupakan suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan (Suhartoyo, 2019:148)

Berdasarkan regulasi mengenai UU no 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai mana kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau. Terdapat pula prinsip pelayanan mengenai indikator yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada narapidana Prinsip pelayanan pada rumah tahanan didasarkan pada beberapa prinsip umum yang bertujuan agar memastikan keamanan, keadilan, dan kesejahteraan tahanan. Adapun faktor yang berpengaruh yakni faktor pendukung serta faktor penghambat terlaksananya atau dilakukannya pelayanan yang optimal kepada tahanan. Penghambat Pelayanan di Rumah Tahanan dimana kepadatan populasi yang tinggi dapat menghambat pelayanan yang memadai yakni mempengaruhi keamanan, kesehatan, kebersihan, dan akses terhadap program-program rehabilitasi, Keterbatasan fasilitas yang kurang memadai, kurangnya program pendukung dapat menghambat kemampuan rumah tahanan untuk menyediakan pelayanan yang memadai kepada tahanan, serta dapat menghambat pelayanan yang efektif. Pemahaman dan pengelolaan faktor-faktor ini menjadi penting dalam upaya meningkatkan pelayanan di rumah tahanan, dan mencapai tujuan perlakuan yang adil, dan keamanan yang baik bagi setiap tahanan.

Manusia sejatinya adalah makhluk Tuhan yang tinggi derajatnya dan tiap manusia itu akan mempunyai derajat serta martabat yang sama dan juga memiliki hak-hak yang sama. Oleh karena itu setiap manusia juga mempunyai hak yang sama dengan manusia lain walaupun manusia tersebut telah menjadi pelaku pelanggaran hukum. Hak-hak Tahanan tersebut diatur dalam Undang-undang no 22 tahun 2002 Tentang Perasyarakatan pasal 7 dijelaskan, Tahanan berhak: (a) menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya (b) mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani; (c) mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan

rekreasional, serta kesempatan mengembangkan potensi; (d) mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi; (e) mendapatkan layanan informasi; (f) mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum; (g) menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan (h) mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang; (i) mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental; (j) mendapatkan pelayanan sosial; dan (k) menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Seorang tahanan juga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak, untuk itu di dalam rutan diperlukan fasilitas penunjang kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan para tahanan di rutan (Rakasiwi, 2020:113).

Tahanan adalah seseorang tersangka atau terdakwa yang sedang berada dalam penahanan yang di tempatkan di rumah tahanan. dimana dijelaskan berdasarkan Pasal 1 angka 21 UU No. 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP), penahanan adalah penempatan tersangka atau terdakwa di tempat tertentu oleh penyidik, atau penuntut umum, atau hakim dengan penetapannya.

Salah satu Rutan kelas II B yang berada di Kabupaten Pinrang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Perasyarakatan di wilayah Kabupaten Pinrang, di mana berfungsi sebagai rumah tahanan negara. Rutan kelas II B di Kabupaten Pinrang terletak di Jalan Bulu Sulawesi Selatan. Sistem pelayanan pada rutan di kabupaten pinrang menyediakan sarana serta prasarana untuk kebutuhan setiap

tahanan seperti ruangan, kamar mandi, tempat beribadah, ruangan kesehatan, ruang baca, tempat berolahraga serta sarana prasarana yang ada di rutan.

Rutan sebagai tempat seseorang menjalani suatu hukuman atas pelanggaran yang dilakukan. Para tahanan berhak menerima hak serta kewajiban selama melaksanakan hukuman yang diberikan di Rutan, akan tetapi saat ini masih terdapat kendala mengenai pelayanan yang di berikan terhadap tahanan.

Permasalahan yang terjadi di Rutan Kelas II B Pinrang yakni pelayanan yang kurang berjalan dengan baik, Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nurdia pada tahun 2018 dengan judul “ Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Wanita Kelas II B di Kabupaten Pinrang” menyatakan bahwa ada beberapa kendala dimana pelaksanaan pelayanan di Rutan kelas II B Kabupaten Pinrang mengalami beberapa hambatan salah satunya yakni dimana jumlah warga binaan jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah petugas keamanan di rutan. Tercatat pada tahun 2018 jumlah warga binaan yakni sebanyak 300 orang hal ini membuat petugas keamanan kewalahan dalam mengurus dan memberikan pelayanan kepada setiap warga binaan di rutan.

Tahanan yang telah dijatuhi vonis oleh pengadilan, maka hak-hak sebagai seorang warga negara akan dibatasi. Walaupun Tahanan tersebut kehilangan kemerdekaannya, akan tetapi hak sebagai tahanan akan tetap dilindungi oleh Sistem Per masyarakatan Indonesia. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti di Rutan karena melihat adanya suatu permasalahan yang terjadi di rutan, Berdasarkan hasil observasi sementara pada tahun 2019, yang terjadi di Rutan kelas II B di kabupaten pinrang mengenai kondisi masalah rutan terkhususnya pelayanan kesehatan

tahanan yakni, Obat-obatan yang terbatas dan banyak yang mengandalkan dari puskesmas terdekat, juga kurangnya tenaga medis dan paramedis. Selain itu, terdapat pula permasalahan terkait pelayanan perawatan jasmani dan rohani dimana dalam hal pelayanan ini tahanan tidak mendapatkan perawatan jasmani dan rohani sebagaimana mestinya seperti kegiatan senam atau olahraga lainnya yang tidak rutin dilaksanakan serta kegiatan rohani yang mana dilakukan oleh umat agama selain umat agama islam cenderung susah karena tidak tersedianya tempat beribadah selain musholla. Untuk itu, perlu adanya tindakan dalam hal memberikan pelayanan terkhususnya pelayanan yang diberikan terhadap tahanan, agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Diharapkan juga dapat memberikan masukan serta saran mengenai proses yang baik bagi tahanan termasuk dalam proses pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prinsip pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang ?
2. Bagaimana Standar pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Kelas II B di kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan penelitan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana prinsip pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang ?
2. Untuk mengetahui Bagaimana standar pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Pinrang ?
3. Untuk mengetahui Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Kelas II B di Kabupaten Pinrang?

C. Manfaat Penelitian

Adapun dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Ilmiah

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan mengenai strategi dalam sistem pelayanan terhadap narapidana serta dapat memberikan masukan sebagai hasil dari perkembangan teori Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan pada bidang Pelayanan Publik.

b. Bagi Universitas Bosowa

Sebagai salah satu sumber data dan informasi dari mahasiswa serta tambahan referensi dalam Ilmu Administrasi Negara.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pemerintah

Diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun masukan dan manfaat bagi pemerintah khususnya pada Sistem Pelayanan di RUTAN (Rumah Tahanan) Kelas IIB Kab.Pinrang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Sistem Pelayanan

1. Pengertian Sistem

Menurut arti sebuah kata, Sistem Pelayanan yakni sistem adalah cara teratur untuk tindakan melakukan sesuatu. Sistem Pelayanan yang umum ini sebenarnya merupakan satu kesatuan komponen yang diperlukan untuk menyediakan terselenggaranya suatu pelayanan umum.

a. Prosedur Kerja

Prosedur kerja adalah suatu langkah-langkah dalam prosedur kerja yang harus dilewati suatu pekerjaan untuk diselesaikan. Tahapan ini meliputi dari mana asalnya dan mau menuju mana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan maupun alat apa yang harus digunakan agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.

b. Metode Kerja

Secara etimologis, metode berasal dari kata *met* dan *hodes* yang berarti melalui. Dalam Bahasa Inggris, yaitu *method*. Dalam Macquarie Dictionary (1982), “*a method is a way of doing something, especially in accordance with a definite plan*”, artinya metode adalah suatu cara melakukan sesuatu, terutama yang berkenaan dengan rencana tertentu. Pengertian dan definisi metode menurut Rothwell & Kazanas Metode merupakan pendekatan atau prosedur yang digunakan untuk mengkomunikasikan informasi. (A, 2018)

Menurut Abdul Kadir (2014:61) bahwa “Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan”

Menurut Sutabri (2012:3) bahwa “Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”

Menurut Sutarman (2012:13) bahwa “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama”

Menurut Fatansyah (2015:11) bahwa “Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu”

Sistem Pelayanan yang berkualitas adalah adanya standarisasi yang diberikan oleh pemberi layanan dengan tujuan menyelesaikan kendala atau permasalahan yang dialami oleh penerima layanan publik harus mampu memberikan harapan bagi masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik harus mampu memberikan harapan bagi masyarakat bahwa kebutuhan mereka dapat terpenuhi (Juniasih et al., 2023:557)

Sistem merupakan kumpulan dari komponen yang saling memenuhi satu kesatuan yang berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Para ahli pendidikan memberikan batasan diantaranya: McLeod mengemukakan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Dalam sebuah organisasi terdapat suatu komponen yang bekerja sama untuk melakukan kegiatan bekerja sama untuk mencapai satu tujuan.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem

- a. Mewajibkan para penyedia jasa untuk meningkatkan kemampuan mereka. Melakukan pekerjaan yang lebih keras bukanlah suatu solusi yang terbaik yang terbaik hanya bekerja dengan kejujuran yang tinggi untuk mencapai suatu tujuan dicapai melalui prosedur, pilihan serta pelatihan yang baik.
- b. Meningkatkan pelayanan menggunakan beberapa standar.
- c. Meningkatkan suatu layanan dengan menambahkan alat-alat untuk meningkatkan standar produksi.
- d. Mengurangi layanan dengan melakukan suatu pmadaman produk.
- e. Menciptakan layanan yang lebih efektif.
- f. Menyampaikan konsumen mendapatkan insentif dengan menukarkan kegiatan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh sang karyawan perusahaan dengan pekerjaan mereka sendiri.

Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara di atur pada Undang-undang no 22 tahun 2022 pasal 7 yakni :

- a. Melaksanakan kewajiban beribadah sesuai dengan agama atau kepercayaan tahanan dapat melakukan ibadah sesuai keyakinan atau kepercayaan yang dianutnya berdasarkan kepercayaan yang diakui di Indonesia antara lain Islam, Kristen Khatolik, Budha, Hindu, dan Kong Hucu.
- b. Mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohan\i tahanan memperoleh kesahatan jasmani dan rohaani yang merupakan hak dasar setiap orang karena narapidana yang sehat fisik dan mental dapat melakukan kegiatan pembinaan dengan baik.

- c. Mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasional, serta kesempatan mengembangkan potensi Pendidikan yang di peroleh narapidana dapat berupa sekolah formal dan informal seperti program kejar paket sesuai dengan tingkat pendidikan terakhir narapidana sebelum masuk Rutan.
- d. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi Setiap Lapas di harapkan mempunyai tenaga medis yang akan membantu jika narapidana mengalami gangguan kesehatan dengan makanan yang sehat dan begizi maka turut membentuk narapidana yang sehat pula
- e. Mendapatkan layanan informasi tahanan di rutan mendapatkan informasi baik melalui surat kabar, televisi, serta media lainya yang tidak dilarang seperti handphone.
- f. Mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum Setia Narapidana berhak memperoleh bantuan hukum selama proses pengadilan berlangsung
- g. Menyampaikan pengaduan dan atau keluhan Narapidana melalui petugas dapat memberikan keluhan-keluhan terkait keadaan didalam rutan.
- h. Mendapatkan bahan bacaan dan ikuti liputan media massa yang diizinkan. Narapidana memiliki akses ke bahan bacaan seperti surat kabar dan siaran televisi dari media massa dan radio terkecuali handphone.
- i. Mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental

- j. Mendapatkan atau menolak kunjungan dari keluarga Narapidana dapat menerima dan menolak kunjungan dari orang tua, anak kandung serta yang masih termasuk dalam anggota keluarga.
- k. Menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Narapidana dapat menerima atau menolak kunjungan dari pengacara hukum anggota keluarga dan masyarakat yang dikehendaknya. Berdasarkan sistem pelayanan terhadap narapidana yang tertuang didalam undang-undang no 22 tahun 2022 yang terdiri dari 11 poin yang dimana secara keseluruhan wajib di berikan kepada tahanan. Namun yang menjadi hal pokok yang harus di peroleh tahanan yakni pelayanan kesehatan serta makanan yang layak dan pelayanan perawatan jasamani dan rohaninya.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan Pelayanan publik harus diberikan dengan cara yang sesuai berdasarkan dengan standar pelayanan yang ada. Standar ini akan menghasilkan tolak ukur dan menjadi acuan untuk penilaian kualitas pelayanan. Sebagai kewajiban dan janji penyelenggra pelayanan kepada mesyarakat untuk memeberikan pelayanan yang bijaksana, berkualitas, terjangkau, serta mudah untuk di pahami.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, mengatur pelayanan publik dengan tujuan untuk untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan sang penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pelayanan publik dengan pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun itu dalam pelaksanaan

ketentuan peraturan Undang-undangan. Ciri-ciri jasa pelayanan sebagai berikut: tidak berwujud, terdiri dari tindakan dan pengaruh yang merupakan tindakan sosial; produksi dan konsumsi jasa sebenarnya tidak dapat dipisahkan karena peristiwa biasanya terjadi di tempat yang sama. Faktor-faktor ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk memberikan layanan yang terbaik. (Erna Setijaningrum, 2023:17)

Pelayanan publik merupakan suatu bagian yang begitu penting dalam penyelenggaraan oleh pemerintah secara sederhana dapat dimengerti dan dipahami bahwa pelayanan barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik. Berikut Ini beberapa pandangan para Ahli mengenai Pelayanan Publik.

Menurut Humphreys (1998) Pelayanan publik adalah sebagai layanan yang sebagian besar, atau seluruhnya, didanai oleh perpajakan umum atau biaya langsung.

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasalong (2010) mengenai pelayanan publik adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua yaitu: yang pertama Pelayanan publik yang sifatnya umum, yakni diberikan kepada siapapun yang membutuhkan pelayanan dan diberikan oleh instansi publik yang mempunyai wewenang. Kemudian yang kedua Pelayanan publik yang bersifat khusus artinya yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus di antara institusi publik atau komunitas tertentu(Lestari, 2022)

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang paling mendasar. Dalam sistem pemerintah, pelayanan publik dijadikan sebagai tolok ukur yang penting, baik pada tingkat pusat maupun dalam tingkat daerah (Nurul & Hairat, 2020)

Pelayanan Publik adalah suatu bentuk kegiatan untuk membantu oranglain dalam memenuhi kebutuhan seseorang ataupun organisasi bagi jasa, administratif, barang, sesuai dengan undang-undang yang berlaku, baik itu yang diselenggarakan secara personal atau lembaga atau instansi pemerintah maupun non-pemerintah. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dengan cara melakukan perbandingan atas tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima dari pemberi layanan, apakah sudah memenuhi prosedur, serta kebutuhan masyarakat dapat diatasi dengan tepat atau belum (Handika & Rostiyaningsih 2020)

Menurut Hayat (2017:22) Pelayanan Publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Pelayanan yang akan terlaksana secara efektif dan memuaskan jika didukung oleh komponen berikut ini:

- a) Pemahaman bagi sang pemimpin serta aparat pelaksana akan kesadaran.
- b) Ditetapkan ada aturan yang akan cukup.
- c) Struktur lembaga yang dinamis dengan suatu mekanisme sistem.
- d) Gaji yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi pegawai.
- e) Kompetensi dan keterampilan yang relevan dengan tugas dan jabatan yang dipertanggungjawabkan.
- f) Ketersediaan fasilitas layanan yang sesuai dengan jenis serta sifat bentuk pekerjaan yang diberikan.

Menurut pendapat Rahardjo Adisasmita (2009) Pelayanan publik ialah seluruh upaya yang dilakukan oleh pelaksana layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus melaksanakan kewajiban hukum. Apabila pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak rumit, maka akan mengurangi biaya atau beban baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya secara efektif dan akan membantu mencapai efisiensi biaya. (Zuliah & Pulungan, 2020).

Bagi penyedia pelayanan publik untuk jaminan serta kepastian bagi penerima pelayanan harus meminta kepastian serta mempunyai standar layanan. Standar pelayanan yakni suatu persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh pemberi serta penerima layanan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik:

a) **Prosedur Pelayanan.**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b) **Waktu Penyelesaian.**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c) **Hasil Pelayanan.**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d) Sarana Prasarana.

Salah satu persyaratan pelayanan publik adalah standar sarana dan prasarana. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas pelayanan yang memadai agar menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan berhasil. (Regina Angelita Laila, 2022)

Menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam pelayanan publik . Adapun Prinsip pelayanan yang diatur dalam MENPAN No.63 tahun 2003 terkait dengan Prinsip Pelayanan sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Prosedur atau tata cara pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan mudah, cepat, tidak rumit, serta mudah dipahami dan diterapkan.

b) Kejelasan

Pada Prinsip pelayanan publik dengan kejelasan dimana persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum, unit kerja yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, penyelesaian keluhan, persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Keamanan

Pada prinsip ini, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang mendapatkan pelayann. (Mirdawati et al., 2018:39)

Adapun yang menjadi faktor yang berpengaruh yakni Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan. Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah transparansi pelayanan melalui penggunaan undang-undang dan peraturan, serta jaminan dari pihak pelayanan bahwa mereka dapat dihubungi secara halal. Faktor penghambat lainnya adalah kekurangan sarana dan prasarana di kantor Rumah Tahan Negara, yang menyebabkan pelayanan yang buruk dan perlakuan diskriminatif terhadap pengunjung atau penerima layanan. Selain itu, kurangnya kritik dan saran dari penyamapai dan penerima layanan. Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3. Kehandalan Aparatur

Untuk mempertahankan pelayanan yang baik, kita harus memberikan pelayanan yang teratur serta baik. Perusahaan harus melakukannya, setiap organisasi harus mengembangkan budaya pelayanan di dua tingkat:yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang dapat dilihat meliputi: Kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*), bukti fisik (*Tangibles*), empati (*Empathy*)
 - a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;

- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat;
 - c. Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat;
 - d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.
 - e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- 2) Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap anggota:
- a. Kejujuran (*Honesty*), yang mencakup cara yang terbaik untuk berbisnis, bukan hanya kejujuran dalam melakukan tugas.
 - b. Responsif atau hormat (*Respect*), rasa hormat diperlukan dalam interaksi antara pemegang hak milik (konsumen, karyawan, pemasok, dan mitra bisnis).
 - c. Nilai Kebahagiaan (*Happiness*), yaitu apa yang harus dimiliki oleh pegawai agar mereka dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.
 - d. Nilai kerjasama (*Teamwork*), adalah upaya untuk meningkatkan kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh setiap anggota tim.
 - e. Nilai kemauan (*Willingness*), adalah keinginan dan kemampuan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dengan mempertimbangkan kepuasan konsumen.

B. Rumah Tahanan Negara

Berikut di bawah ini merupakan penjelasan terkait Rumah Tahanan Negara, mulai dari pengertian/definisi, tujuan, fungsi serta jenis-jenis Rutan.

1. Pengertian Rumah Tahanan Negara

Tersangka atau terdakwa ditahan di Rumah Tahanan Negara, atau Rutan, selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan Indonesia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bertanggung jawab atas penjara negara. Rutan adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan di Indonesia (Undhar, 2020:12)

Rutan adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia bertugas melaksanakan perawatan dan pelayanan Tahanan. Seperti diketahui bahwa status Tahanan atau terdakwa, dimana penahanan atas diri pelaku tindak pidana pada dasarnya merupakan suatu perampasan hak-hak kebebasan tertentu yang dimiliki oleh seseorang (Yuliantini & Pramita, 2022:372)

2. Tujuan Rumah Tahanan Negara

Adapun yang menjadi tujuan rutan adalah untuk mendidik warga binaan perasyarakatan untuk menjadi individu yang mampu memperbaiki diri dan memperbaiki kesalahan mereka agar mereka tidak melakukan kesalahan yang mengarah pada tindak pidana. Tujuan Rutan ialah pembinaan tahanan selama masih proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan, hingga keluarnya putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (Undhar, 2020:12)

3. Fungsi Rumah Tahanan Negara

Melindungi masyarakat dari kejahatan dan membuat orang berhenti melakukannya dengan memperbaiki dan mendidik tahanan, mencegah dan menyembuhkan, dan melindungi hak asasi manusia termasuk mereka yang melakukan kejahatan. Memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan negara dalam rangka memperlancar proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan, menunjang kegiatan pembinaan tahanan. (Undhar, 2020:13)

4. Jenis-jenis Rumah Tahanan

Adapun jenis-jenis dari rutan itu sendiri. Berdasarkan atas kapasitas serta lokasi, rutan diklarifikasikan dalam 3 kelas yaitu:

- a) Rutan Kelas I muat daya tampung > 1500 Orang
- b) Rutan Kelas IIA muat daya tampung > 500-1500
- c) Rutan Kelas IIB muat daya tampung > 1-500 Orang (Undhar, 2020)

5. Pengertian Tahanan

Tahanan merupakan seorang yang tersangka atau terdakwa yang ditempatkan di dalam rumah tahanan. Sesuai dengan peraturan menteri hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia (RI) No. 6 tahun 2013 tentang tata tertib lembaga permsayarakatan dan rumah tahanan negara. Berbeda dengan narapidana, Narapidana itu sendiri merupakan seorang yang telah terpidana yang berada dalam masa menjalani pidana atau dikatakan hilang kemerdekaan di lembaga permsayarakatan. Meskipun seperti itu tetapi dilain sisi juga sistem permsayarakatan Indonesia juga melindungi hak-hak narapidana. Tahanan atau narapidna sama sama memiliki hak yang dijamin oleh negara.

UU No. 22 tahun 2022 Tentang Permasyarakatan pasal 7 dijelaskan, Tahanan

berhak:

- a. menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya
- b. mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani;
- c. mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasi, serta kesempatan mengembangkan potensi;
- d. mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi;
- e. mendapatkan layanan informasi;
- f. mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum;
- g. menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan
- h. mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang;
- i. mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental;
- j. mendapatkan pelayanan sosial; dan
- k. menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Lebih lanjut Pasal 8 Tahanan wajib:
 - a. Menaati peraturan tata tertib
 - b. Mengikuti secara tertib program pelayanan
 - c. Memelihara perkehidupan yang bersih, aman, tertib, dan damai; dan
 - d. Menghormati hak asasi setiap orang di lingkungannya,.

C. Penelitain Terdahulu

Adapun Tujuan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah untuk dijadikan sebagai tolak ukur bagi peneliti yang akan melakukan penelitian tersebut. Memberikan kontribusi ilmiah di mana pembaruan berupa konsep baru atau peningkatan konsep sebelumnya dapat membuat perbedaan dengan penelitian baru. Beberapa temuan dari penelitian sebelumnya yang dianggap sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian terdahulu

No	Judul dan Tahun	Tempat meneliti	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian	Informasi Penelitian
1	“Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Wanita Kelas II B Kabupaten Pinrang (Studi Kasus di Lembaga Permasyarakatan Kabupaten Pinrang)” (Nurdia 2018)	Rutan Pinrang	Penelitian terdahulu ini berfokus pada Pelaksanaan pembinaan, Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pada Sistem Pelayanan di Rutan	Pada penelitian ini memiliki persamaan yakni, keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif di lokasi studi yang sama.	Menjelaskan mengenai pelaksanaan pembinaan Narapidana Wanita studi kasus pada lembaga permasyarakatan kabupaten pinrang
2	“Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Enrekang” (Fitriani 2021)	Rutan Enrekang	Penelitian terdahulu ini berfokus pada Responsivitas Pelayanan Publik dan metode penelitian yang berbeda yakni menggunakan metode kuantitatif,	Pada penelitian ini memiliki persamaan yakni,sama-sama menggunakan variabel pelayanan	Mengukur responsivitas pelayanan yang diberikan petugas Rutan di Enrekang pada indicator kemampuan merespon keluhan, kecepatan, serta ketepatan melayani. dalam merespon dan menanggapi keluhan dari petugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan (SOP).
3	“Dampak Perbaikan Fasilitas dan Sistem Pelayanan Kesehatan dalam Memenuhi SMR di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya” (Hanin Kusuma Ardy 2022)	Rutan Surabaya	Pada Peneltian terdahulu ini berfokus pada Dampak perbaikan Fasilitas dan Sistem Pelayanan	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Menjelaskan mengenai Dampak Perbaikan Fasilitas dan Sistem Pelayanan Kesehatan dalam memenuhi SMR. Pelyanan Kesehatan di Rutan Kelas I surabaya memang belum berjalan secara optimal.

D. Kerangka Konsep

Kerangka konsep menurut Notoatmodjo (2018), menjelaskan hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur dan diamati dalam suatu penelitian. Sebuah Kerangka konsep harus dapat menunjukkan hubungan antara indikator yang akan di pelajari dan di teliti, Hal tersebut mengacu pada UU no 25 tahun 2009.

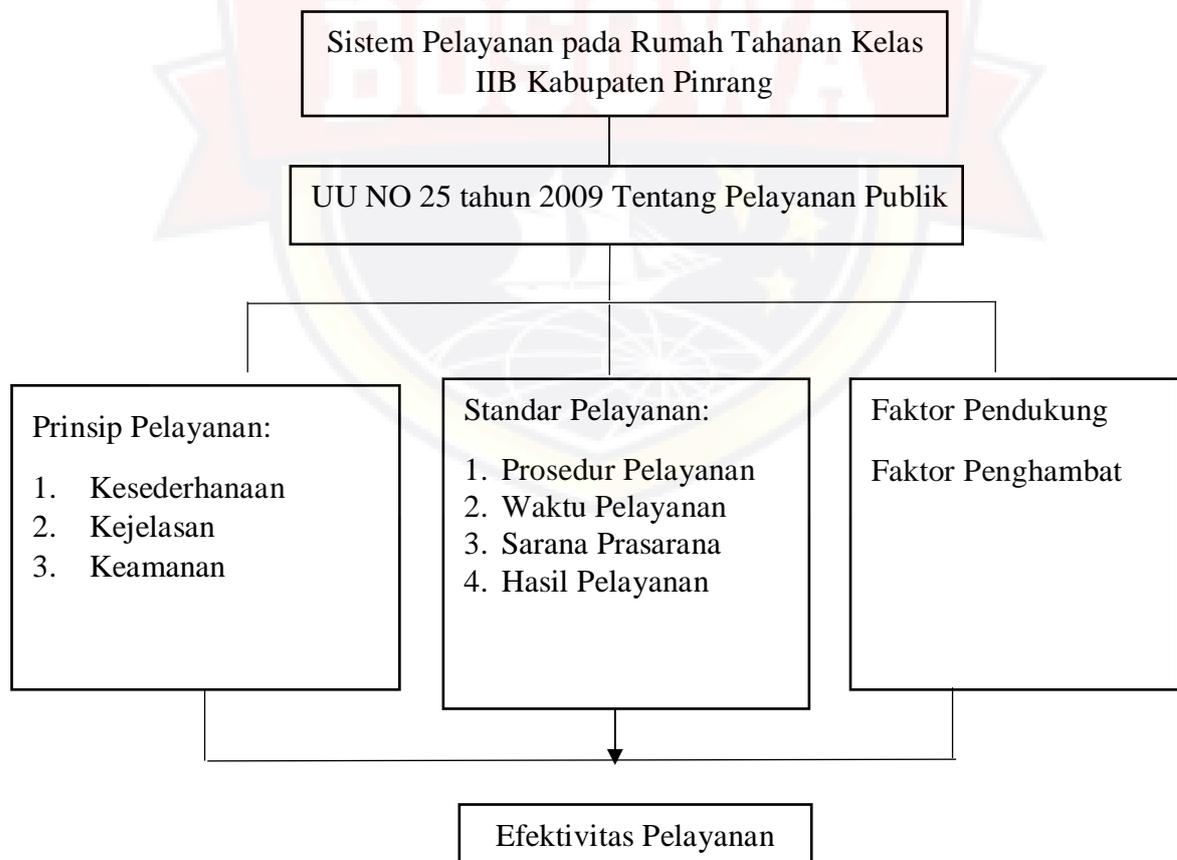
Adapun Prinsip pelayanan publik menurut UU. No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yaitu, Kesederhanaan, kejelasan, keamanan. Pada Kesederhanaan pelayanan ini adalah menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Selanjutnya memberikan klarifikasi tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. Kemudian Keamanan juga berarti bahwa masyarakat seharusnya memiliki rasa aman dan kepastian hukum selama proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik merupakan tolak ukur yang akan dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dimana setiap pemberian pelayanan publik wajib ditaati bagi pemberi maupun penerima layanan. Adapun standar pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berdasarkan pada pasal 21 yakni, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Hasil Pelayanan, Pada prosedur pelayanan ini adalah suatu hal yang diberikan terhadap pemberi serta penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat. Waktu pelayanan adalah sesuatu yang sudah ditetapkan hingga penyelesaian pelayanan. Sarana dan prasarana ini dimaksudkan penyediaan fasilitas pelayanan yang sudah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Hasil Layanan diartikan pada Hasil layanan ini dapat memberikan kepastian

pelayanan serta hasil yang memuaskan yang dilaksanakan atau dilakukan sesuai dengan standar pelayanan.

Selanjutnya faktor pendukung dan penghambat. terdapat beberapa kendala yang akan menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Pada faktor berpengaruh pada pelayanan ini diantaranya, faktor pendukung serta faktor penghambat pelayanan. Menurut Moenir (2015:88) pelayanan harus memenuhi setiap atau beberapa faktor yang akan mendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Gambar 2. 1
Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini mengambil Pendekatan Kualitatif terhadap fenomena sosial yang terjadi. Penelitian Kualitatif ini dilakukan merupakan salah satu cara yang akan digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang natural. Peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data digunakan dengan triangulasi (gabungan), dan analisis data yang dilakukan secara induktif. Hasil penelitian kualitatif memfokuskan makna sebagai generalisasi. Untuk itu, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan realita sinkron yang sesuai dengan pengalaman yang mendasari fenomena tersebut.

Tujuan dari penelitian kualitatif ini yaitu untuk menjelaskan suatu fenomena tersebut dengan cara mengumpulkan data dengan sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya keluasan serta kedalaman informasi yang dianalisis. Dalam konteks topik, metode penelitian kualitatif akan lebih di tonjolkan dengan perspektif subjek.

B. Lokasi Penelitian

Sehubungan dengan judul penelitian ini, maka lokasi Penelitian ini dilakukan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B yang berada di Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan.

C. Sumber data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, kriteria data yang digunakan adalah data yang sudah pasti Menurut pendapat (Sugiyono, 2013), Kriteria suatu data yang digunakan pada penelitian kualitatif ini yaitu data yang konkret. Perbedaan antara data yang terlihat dan lisan dan data definitif adalah bahwa yang terakhir mengandung makna yang mendasari apa yang dilihat dan diucapkan. Baik data primer maupun sekunder digunakan sebagai sumber data.

1. Data Primer

Pada data tersebut Informasi ini dikumpulkan dengan cara survei dan pengamatan selama penelitian lapangan yang melibatkan pengamatan secara langsung dari objek yang diperiksa dan diteliti dengan menggunakan metode pengumpulan informasi dengan menggunakan observasi untuk menganalisis data. Pada penelitian dimana data primer yang didapat dengan melakukan wawancara secara mendalam kemudian tatap muka langsung antara peneliti dan informan. Peneliti akan melakukan perjalanan secara perlahan ke lokasi wawancara guna mengumpulkan data dalam berbagai bentuk, seperti dokumen atau foto yang diambil selama wawancara berlangsung.

Menurut Sugiyono (2018) Data yang dikumpulkan itu merupakan data oleh sang peneliti langsung dari sumber pertama atau daerah objek penelitian dilakukan. Data primer merupakan sumber data yang langsung menyampaikan data tersebut kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Dalam data sekunder ini diperoleh dari pengumpulan data ini dapat dilakukan oleh peneliti kepustakaan dengan cara belajar serta sumber lain yang saling terhubung, terkait serta relevan dengan masalah dan topik yang akan diselidiki memungkinkan pengumpulan data ini.

Menurut pendapat Sugiyono (2018) data sekunder merupakan salah satu sumber data yang secara tidak langsung akan memberikan data bagi sang pengumpul data, seperti contoh melalui orang lain ataupun lewat dokumen. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder yaitu yang sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Ketenagakerjaan, dan termasuk buku, Jurnal Ilmiah, artikel dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

D. Informan Penelitian

Pendapat Sugiyono (2010) mengatakan, untuk menentukan informan, peneliti memilih individu tertentu yang dianggap akan memberikan data yang diperlukan, dengan menggunakan kedua data dan informasi yang diperoleh dari informan sebelumnya, peneliti dapat menetapkan atau mempertimbangkan untuk memberikan data yang lebih lengkap. Untuk menggali lebih dalam terkait sistem pelayanan pada rutan pinrang, maka Berdasarkan kriteria yang peneliti tetapkan dengan tetap mempertimbangkan keakuratan data yang dibutuhkan, maka dipilihlah informan. Informan terpilih tercantum di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 3. 1**Informan Penelitian**

NO.	NAMA	STATUS/JABATAN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	Wahyu Trah Utomo	Kepala Rutan	40	S2
2.	Abdul Rahman Tampa, S.H., M.H.	Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan		S2
3.	Andy Prajakarana, S.H	Kepala Sub Seksi PelayananTahanan		S1
4.	Anaruddin	Staf Pelayanan Tahanan	30	S1
5.	Petrus T. Sombolinggi, SH	Karupam (Komandan regu)		S1
6.	Esthi Khotimah Septiania	Staf Pelayanan Tahanan	24	SMA
7.	Irmasari	Staf Pelayanan Tahanan	27	SMA
8.	Haslinda	Pembinaan Kepribadian	31	S1
9.	Sri Wahyudiningsih, S.Kep.Ns	Perawat	47	S1
10.	Petrus T. Sombolinggi, SH	Karupam (Komandan regu)	55	S1
11.	Bobby	Staf Pelayanan Tahanan	24	SMA
12.	Ardi.S	Tahanan	25	SMA
13.	Muh. Suharmin	Tahanan	25	SMA
14.	Anwar Bin Langi	Tahanan	25	SMA
15.	Fatima Halid	Tahanan	40	SMP
16.	Mansyur. S.pd	Tahanan	32	S1
17.	Muh. Fasisal	Tahanan	26	SMP
18.	Anti	Pengunjung	28	SMK
19.	Eva	Pengunjung	30	D3

(Sumber: Hasil olah data penelitian 2023)

E. Desain Penelitian

Pada desain penelitian ialah salah satu kerangka dalam melakukan penelitian. Rancangan penelitian mencakup langkah-langkah yang penting dan detail diperlukan untuk menyiapkan suatu penelitian (Malhotra Naresh, 2007). Metode untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk merumuskan dan mengatasi masalah penelitian disediakan oleh desain penelitian. Landasan untuk melakukan penelitian adalah desain penelitian. Oleh karena itu, penelitian yang efektif dan efisien akan dihasilkan dari desain penelitian yang baik. Ada dua jenis desain penelitian konklusif: deskriptif dan kausal. Dalam penelitian ini menggunakan metode eksploratif dan deskriptif. Menurut (Malhotra Naresh, 2007), penelitian eksplorasi bertujuan untuk mengidentifikasi masalah atau situasi apa pun untuk mendapatkan pemahaman yang akurat. Selain itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan sesuatu. Penelitian deskriptif melibatkan penjelasan yang jelas tentang masalah, hipotesis spesifik, dan informasi rinci yang diperlukan.

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif sesuai dengan desain yang digunakan. Tujuan pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini adalah untuk memberikan penjelasan yang mendalam tentang fenomena tersebut. Jumlah populasi tidak menjadi fokus penelitian ini. Tidak perlu mencari sampel tambahan jika data yang dikumpulkan sudah lengkap dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, apakah itu tindakan, perilaku, persepsi, atau motivasi. Ini dilakukan secara deskriptif menggunakan bahasa dan

kata-kata, dalam lingkungan alami yang berbeda, dan dengan berbagai metode alamiah..”(Maleong J. Lexy, 2007).

F. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian

Masalah utama dan tujuan penelitian harus sesuai dengan fokus penelitian untuk mendapatkan informasi yang relevan. Fokus penelitian ini juga berfungsi sebagai dasar untuk diskusi hasil penelitian diterapkan fokus penelitian ini juga berfungsi sebagai pedoman (Maleong J. Lexy, 2007). Berdasarkan dengan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kabupaten Pinrang yang kemudian dijabarkan pada indikator Penelitian sebagai berikut:

1. Prinsip pelayanan Rutan Kelas IIB Kabupaten Pinrang sebagai berikut:
 - a) Kesederhanaan
 - b) Kejelasan
 - c) Keamanan
2. Standar Minimal Pelayanan Rutan Kelas IIB Kabupaten Pinrang Sebagai Berikut:
 - a) Prosedur
 - b) Waktu Pelayanan
 - c) Hasil Pelayanan
 - d) Sarana Prasarana

G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data adalah bagian penting dari proses penelitian, dan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan terkait dengan hasil penelitian yang diinginkan, proses pengumpulan data harus direncanakan secara sistematis. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1. Observasi

Pencatatan secara sistematis dari gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian dianggap sebagai pengamatan langsung, itulah yang dimaksud dengan istilah “Observasi”. Pengamatan langsung dan pengamatan tidak langsung adalah dua jenis dari observasi.

Menurut Sugiyoni (2018) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dimana jika dibandingkan dengan metode yang lainnya, Observasi juga tidak terbatas kepada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

2. Wawancara

Wawancara tatap muka adalah metode pengumpulan data yang berguna untuk kepentingan penelitian jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan dan ingin mengetahui lebih banyak tentang responden dan jumlah responden yang relatif kecil. Wawancara tatap muka memungkinkan peneliti berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitian dengan mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban mereka. Untuk kepentingan verifikasi, data informan diklarifikasi dengan menggunakan model observasi untuk memastikan kebenaran data. (Septyani & Fitri, 2022:179)

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2018) dalam jurnal (Septyani & Fitri, 2022:182) dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data serta informasi dari buku, arsip dokumen, tulisan angka dan gambar yang tertulis sebagai laporan dan informasi yang mendukung penelitian. Metode ini dimaksudkan untuk melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara.

H. Teknik Pengebsahan Data

Sebagai penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan, setiap penelitian harus memiliki data yang dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data penelitian kualitatif didefinisikan sebagai kemampuan mereka untuk menggamabarkan keadaan di lapangan dengan cara yang tepat melalui narasi, tanpa mengubah atau menambahkan fakta yang sebenarnya.

Dalam pandangan Sugiyono (2007) Untuk mendukung kredibilitas penelitian ilmiah, ada beberapa hal yang dapat dilakukan, seperti berikut :

1. *Credibility* (kredibilitas)

Uji *credibility* (kredibilitas) ialah data yang dibuat dari peneliti dilakukan agar hasil penelitian dapat dianggap sebagai karya ilmiah:

a) Peningkatan Pengamatan

Apabila penelitian telah selesai namun terdapat apabila data menunjukkan bahwa kata tersebut diperkuat, penelitian harus diperluas dengan kembali ke lokasi awal. Peneliti kembali ke lokasi untuk melakukan observasi data diambil untuk melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa data yang baru ditemukan memiliki kebenaran yang valid.

b) Peningkatan Ketekunan

Proses melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap data yang diperoleh selama penelitian dikenal sebagai ketekunan penelitian. Dengan meningkatkan ketekunan ini, peneliti dapat mengevaluasi dan memeriksa atau mengecek kembali apa yang mereka temukan.

c) Trigulasi

Menurut Meleong (2011:330) Trigulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan dan sebagai penanding data itu. Pengecekan data dari berbagai sumber pada waktu yang berbeda disebut triangulasi dalam pengujian reliabilitas. Dalam tahap triangulasi, data yang dikumpulkan diperiksa dengan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber pada waktu yang berbeda untuk memastikan keakuratannya. Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2007), sangat penting untuk memperbarui data, informasi, dan pengetahuan yang berkembang pesat dan berubah-ubah.

- 1) Triangulasi sumber: Peneliti memeriksa data dari wawancara penelitian dari berbagai sumber untuk menguji kredibilitas data. Mereka kemudian membuat kesimpulan dan meminta persetujuan dari tiga sumber data untuk persetujuan.
- 2) Triangulasi Teknis: Kepercayaan data harus diuji saat mengumpulkan data sebelumnya dengan mengecek menguji data dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode. Observasi, dokumentasi, dan wawancara adalah beberapa cara pengecekan data dapat dilakukan. Dalam hal data yang

dihasilkan oleh pengujian kredibilitas, peneliti berbicara dengan sumber data yang relevan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

- 3) Triangulasi waktu: Pengumpulan data dengan wawancara pada pagi hari, yang memungkinkan informan memiliki informasi yang lebih valid dan kredibel, serta pengecekan dengan wawancara, observasi, atau metode lainnya pada waktu atau situasi yang berbeda. Untuk mencapai kepastian data, prosedur tersebut diulangi jika data yang dikumpulkan terus menunjukkan perbedaan yang signifikan.

d) Analisis Kasus Negatif

Pada tahap ini, analisis kasus negatif pada dasarnya adalah perbandingan data baru yang mungkin menunjukkan inkonsistensi atau perbedaan dengan data sebelumnya. Jika data tersedia dan tidak ditemukan perbedaan saat pencocokan dilakukan, maka data dapat dipercaya.

e) Menggunakan Bahan Referensi

Penggunaan bahan referensi bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh di lapangan akurat dengan mencocokkannya dengan referensi penelitian. Referensi penelitian dapat berupa pernyataan narasumber dari satu sumber ke sumber lainnya.

f) Mengadakan Member Chek

Member checking adalah proses pengecekan atau konfirmasi data dari satu informan ke informan lainnya. Jika data disampaikan oleh salah satu informan dan dikonfirmasi oleh informan lain setelah ada kesepakatan, data tersebut dianggap

valid dan dapat dipercaya. Ini juga berlaku jika pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh lebih dari satu informan.

2. *Transferability*

Dalam penelitian kualitatif, validitas eksternal didefinisikan sebagai *Transferability*. Validitas eksternal, menurut Sugiyono (2007), menunjukkan seberapa akurat atau relevan hasil penelitian dengan populasi sampel. Peneliti percaya bahwa nilai transfer sangat bergantung pada pengguna. Oleh karena itu, validitas nilai transfer dapat dipertanggungjawabkan bahkan ketika penelitian dilakukan dalam konteks sosial yang berbeda.

3. *Dependability*

Menurut Sugiyono (2007) dalam suatu penelitian kualitatif, uji dependability ini ketergantungan digunakan untuk proses penelitian secara keseluruhan. Peneliti biasanya tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, namun mereka dapat mensimulasikan data. Riset reliabilitas juga dikenal sebagai "reliabilitas" didefinisikan sebagai penelitian yang menghasilkan hasil yang sebanding dengan penelitian lain yang dilakukan dengan menggunakan proses yang sama. Penelitian seperti ini perlu diuji. Semua tindakan peneliti selama penelitian pada pengujian dependability dilakukan secara audit terhadap keseluruhan proses penelitian. dengan cara pembimbing yang independen mengawasi keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan suatu penelitian.

4. *Confirmability*

Uji confirmability penelitian juga disebut sebagai objektivitas pengujian kualitatif. Penelitian yang disepakati oleh banyak orang dapat dianggap objektif.

Dalam penelitian kualitatif, uji confirmabilitas dan uji reliabilitas sama-sama dapat digunakan bersama-sama untuk menguji apakah hasil penelitian terkait dengan proses. Jika hasilnya merupakan fungsi dari proses penelitian, penelitian memenuhi standar confirmabilitas. Dalam penelitian, tidak ada proses, tetapi ada hasil (Sugiyono, 2013).

I. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan hati-hati sesuai pada konsep penelitian ilmiah yang digunakan dalam metode kualitatif. Menurut pendapat Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007:152), Analisis data kualitatif adalah suatu proses pekerjaan dengan suatu data, mengorganisasikannya, memilahnya menjadi bagian-bagian yang bisa dikelola, dan mensintesiskannya, serta menemukan pola mencari dan menemukan apa yang membuat penelitian berhasil, dan menentukan apa yang dapat dijelaskan kepada semua orang.

Untuk menjawab masalah penelitian, data primer dan sekunder dikumpulkan dan dipilih melalui metode analisis data deskriptif. Kemudian, kesimpulan dibuat sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Menurut dari definisi di atas, bahwa mengumpulkan data, menyusun dengan sistematis, dan kemudian mempresentasikan atau mempublikasikan hasil penelitian. Kemudian, teknik analisis data yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Jaman Satori dan Aan Komariah (2010) dapat diterapkan melalui tiga penerapan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Proses pemusatan, pemilihan, pengamatan, dan penyederhanaan data kasar yang dikumpulkan dari catatan lokasi dikenal sebagai reduksi data., diperoleh dari catatan, mereduksi, meringkas, memberi kode, serta menelusuri tema untuk lebih lanjut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (Sugiono, 2007:75) mengemukakan bahwa mereduksi data berarti mencari tema serta pola, dan meringkas memprioritaskan hal yang paling penting, dan membuang yang tidak perlu. Data yang direduksi secara selektif untuk setiap informan yang terlibat. Jika peneliti mengajukan sebuah pertanyaan kemudian telah mendapatkan jawaban yang sama dari dua informan maka hasil jawaban itu dianggap valid untuk dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Oleh karena itu, dengan cara ini pada metode mereduksi data peneliti akan terbantu dalam proses mereduksi data karena tidak wajib untuk mengungkapkan pertanyaan yang sama bagi semua informan.

2. Penyajian Data

Proses menuangkan data, baik itu dalam bentuk matriks, grafik, naratif, jaringan, atau bagan, disebut dengan penyajian data. Ini dilakukan dengan menggabungkan informasi dari hasil penelitian sehingga mudah dipahami dan ditelaah. Menurut pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (Sugiono, 2007:75) mengemukakan bahwa teks yang bersifat naratif merupakan data yang paling sering digunakan untuk penyajian data. Untuk membuat analisis lebih mudah, peneliti akan mendeskripsikan data yang mereka kumpulkan, yang dapat berupa kuesioner, tabel, dan grafik.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Proses terakhir dalam analisis data adalah verifikasi data. Ini dilakukan jika kesimpulan awal yang ditemukan hanyalah sementara dan tidak didukung oleh bukti yang kuat untuk tahap pengumpulan data berikutnya. Jika kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lokasi pengumpulan data, maka kesimpulan yang dibuat dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:75).

Akhir dari proses analisis data penelitian kualitatif ini, Hasil kesimpulan dari analisis yang kemungkinan dapat menjawab topik penelitian sejak awal. Setelah penelitian selesai, kesimpulan tidak dapat digunakan untuk menentukan jawaban atas masalah. Ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif karena masalah yang muncul dalam penelitian ini masih bersifat sementara dan dapat berubah saat peneliti terjun ke lokasi penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

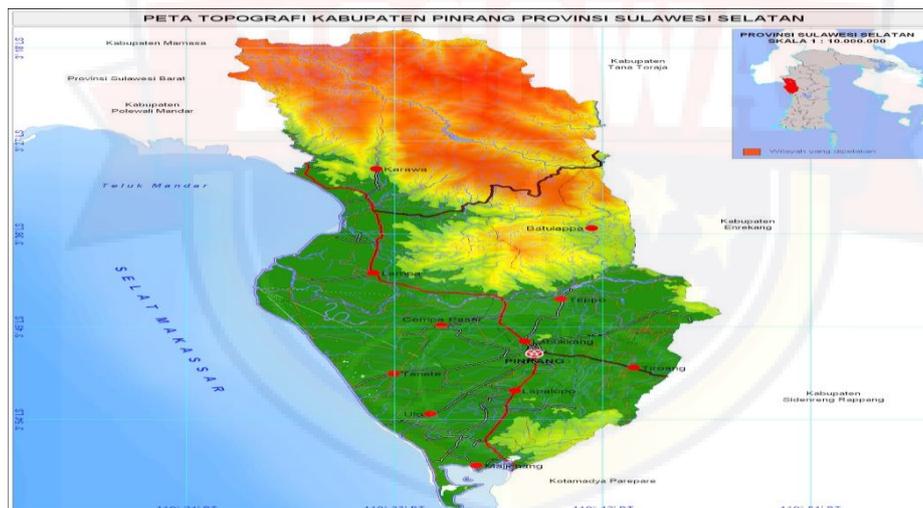
Kabupaten Pinrang berasal dari kata Bugis "Pinra", yang berarti "Perubahan". Kabupaten Pinrang berjarak 185 km dari pusat Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi Kabupaten Pinrang adalah 3019'13" hingga 4010'30" LS dan 119029'44" hingga 119047'20" BT. Ada 12 Kecamatan, 39 Kelurahan, dan 69 Desa. Kabupaten Tana Toraja berada di sebelah utara, Kabupaten Pare-Pare di sebelah selatan, Kabupaten Enrekang dan Sidrap di sebelah timur, dan Provinsi Sulawesi Barat dan Selat Makassar berada di sebelah barat. Luas Kabupaten Pinrang adalah 1.961,77 km², yang merupakan sekitar 3,1% dari wilayah Sulawesi Selatan dan sangat penting secara strategis karena Kabupaten Mamuju menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Kalimantan Timur dan Sulawesi Tengah. Kabupaten Pinrang adalah daerah agraris dengan banyak potensi pertumbuhan berdasarkan struktur ekonominya. (Sulsel prov, 2023)

Topografi Kabupaten Pinrang beragam, mulai dari curam hingga datar, dengan dataran rendah, laut, dan tinggi yang ditemukan di Kecamatan Patampanua, Watang Sawitto, dan Tiroang. Namun, sebagian besar topografinya datar. Kecamatan Lembang memiliki tanah yang berbukit dan bergunung, sedangkan kecamatan Suppa, Mattiro, Sompe, Lanrisang, dan Campa memiliki pantai sepanjang 93 kilometer. Kecamatan Duampanua dan Kecamatan Batulappa berada

pada ketinggian 500 mdpl (60,41%), persentase dalam jarak 1.000 mdpl (19,69%), dan persentase dalam jarak 1.000 mdpl (9,90%).

Menurut data BPS tahun 2015, jumlah penduduk Kabupaten Pinrang adalah 366.789 Jiwa, dengan komposisi laki-laki 177.910 Jiwa dan perempuan 188.879 Jiwa, dengan sex ratio 0,94 persen. Menurut komposisi penduduk Kabupaten Pinrang, terdapat 35.081 anak dan remaja (0 sampai 14 tahun), 32.556 dewasa (15 sampai 19 tahun), 25.083 remaja (20 sampai 39 tahun), dan 25.770 manula dan lanjut usia (40 tahun atau lebih). (Sulsel prov, 2023)

Gambar 4. 1
Peta Kabupaten Pinrang



Gambar di atas merupakan peta administrasi Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan yang penulis tampilkan untuk mengetahui lokasi penelitian yang penulis lakukan.

2. Gambaran Umum Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang

Penelitian ini dilakukan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang. Lokasi ini digunakan sebagai sumber data dan merupakan fokus utama dari penelitian. dalam pengumpulan data yang penulis lakukan.

Penelitian ini terutama dilakukan di Rutan Kelas IIB Pinrang, yang merupakan salah satu rutan terbaik dan paling bersih di Sulawesi Selatan. Rutan ini menjadi kebanggaan bagi staf dan warga Kabupaten Pinrang. Di tingkat kabupaten, Rutan Kelas IIB Pinrang telah banyak diberi penghargaan. Di tingkat kabupaten, dia menerima penghargaan sebagai juara 1 kantor dinas terbersih. Rutan Kelas IIB Kabupaten Pinrang memberi inspirasi bagi semua lembaga untuk mempertimbangkan dan memperhatikannya, terutama untuk menjadi sumber kebanggaan bagi seluruh petugas lapas.

Alamat Lembaga Perasyarakatan Kabupaten Pinrang adalah di Jl. Bulu Siapae, Poros Pare KM 6 Pinrang. Institusi perasyarakatan Pinrang terletak di atas tanah seluas 6 hektar, dengan bangunan berukuran kurang lebih 4 (empat) hektar, atau 3.794 meter persegi. *(Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2023)*

a. Struktur Organisasi

Lembaga pemasyarakatan, yang berfungsi sebagai tempat untuk memberikan pembinaan dan bimbingan kepada narapidana dan anak didik, sangat penting untuk keberhasilan sistem pemasyarakatan. Lembaga pemasyarakatan, juga dikenal sebagai LAPAS, juga berfungsi sebagai tempat untuk memberikan pembinaan kepada narapidana dan anak didik pemasyarakatan. Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Organisasi adalah tempat di mana orang bekerja

sama untuk mencapai tujuan bersama. Tata kerja yang jelas, serta wewenang dan tanggung jawab petugas ditentukan dalam kotak ini. Selain itu, organisasi dapat dianggap sebagai proses; karena itu, karena ada interaksi atau hubungan, organisasi selalu berubah. Hubungan formal antara anggota organisasi biasanya diatur oleh hukum berdirinya organisasi dan tercermin dalam strukturnya..

Surat keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M.01-PR.07.03 tahun 1985 menetapkan struktur organisasi lembaga pemasyarakatan pinrang. tentang organisasi dan tata kerja Lembaga Pemasyarakatan pada tanggal 26 Pebruari 1985. Struktur organisasi Lembaga Permayarakatan pinrang di pimpin oleh kepada Bapak Wahyu Trah Utomo, A,Md.IP, SH. (*Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2023*) Untuk lebih jelasnya berikut penjelasan struktur organisasi rutan pinrang:

1. Kepala Rutan : Wahyu Trah Utomo, A.Md.IP., S.Sos., M.Si.
2. Bendahara: Muhajir Azis, S.H
3. Kepala Sub Seksi Pengelolaan : Darsiah, S.Pd.I, S.H. Membawahi 7 Orang Staff
4. Kepala Sub Seksi Pelayanan Tahanan : Andy Prajakarana, S.H. Membawahi 7 orang staff
5. Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan: Abd. Rahman Tampa, S.H., M.H.

b. Jumlah Pegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang

Rutan Kelas II B Pinrang berada di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jumlah pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang adalah 60, dengan masing-masing staf memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bagian mereka. Jumlah pegawai ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1
Jumlah Pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang

Pegawai Perempuan	11
Pegawai Laki-Laki	49
Jumlah Keseluruhan Pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang	60

(Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2023)

Tabel diatas merupakan tabel jumlah pegawai dimana yang menunjukkan bahwa di Rutan Kelas IIB Pinrang memiliki jumlah pegawai laki-laki lebih banyak dari pada jumlah pegawai perempuan.

c. Jumlah Penghuni Tahanan

Rutan Kelas II B Pinrang adalah fasilitas pelaksanaan teknis yang menangani pembinaan tahanan dan tahanan. Itu juga berfungsi sebagai rumah tahanan negara untuk perawatan tahanan. Rute ini dibangun sekitar tahun 2008 dan beroperasi pada tahun 2013. Bisa menampung 220 orang. *(Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2023)* Berikut ini jumlah penghuni tahanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.

Gambar 4. 2

Daftar : Isi Rutan

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN RUMAH TAHANAN NEGARA PINRANG DAFTAR : ISI RUTAN										
STATUS	GOL	BAYI		17 TAHUN KEBAWAH		18 TAHUN KEATAS		JUMLAH		
		P	W	P	W	P	W	P	W	
TAHANAN	A.I	-	-	-	-	26	1	26	1	
	A.II	-	-	-	-	46	6	46	6	
	A.III	-	-	-	-	40	6	40	6	
	A.IV	-	-	3	-	27	2	30	2	
	A.V	-	-	-	-	32	1	32	1	
A	Jumlah	-	-	3	-	175	16	178	16	124
NAPI	B.I	-	-	-	-	157	10	157	10	
	B.IIa	-	-	-	-	6	1	6	1	
	B.IIb	-	-	-	-	-	-	-	-	
	B.III	-	-	-	-	9	-	9	-	
B	Jumlah	-	-	-	-	172	11	172	11	15
Jumlah A+B		-	-	3	-	347	27	350	27	323

(Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2023)

d. VISI MISI

Rutan Pinrang berada di bawah tanggung jawab Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan. Visi dan Misi Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ditetapkan oleh Rutan Kelas IIB Pinrang untuk mencapai suatu tujuan organisasi. (Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2023) sebagai berikut ini:

VISI:

“Masyarakat memperoleh kepastian hukum:.

MISI:

1. Mewujudkan Peraturan Perundang-undangan yang berkualitas
2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas
3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas
4. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan HAM;
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan HAM; SERTA
6. Mewujudkan aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang profesional dan berintegritas.

B. Hasil Penelitian

Pada hasil Penelitian selama melakukan penelitian di Rutan Kelas IIB Pinrang, penulis mengumpulkan semua informasi data yang diperlukan untuk menghasilkan temuan penelitian ini. Data yang relevan untuk penelitian ini berasal dari tanggapan dari informan yang dikumpulkan melalui pedoman wawancara. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui situasi serta kondisi secara langsung.

Pada penelitian yang penulis lakukan dengan judul Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang yang difokuskan dengan (1) Bagaimana Prinsip pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang? (2) Bagaimana Standar minimal Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang? (3) Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang?

1. Prinsip Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, pegawai rutan kelas IIB Pinrang didasarkan pada prinsip yaitu, Kesederhanaan, Kejelasan, dan Keamanan. Hal ini berdasarkan pada Keputusan KEMENPAN No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam suatu proses pelayanan publik diatur juga tentang prinsip pelayanan dimana pada prinsip pelayanan tersebut sebagai salah satu pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. (Wicaksana & Rachman, 2018).

Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan Bapak Wahyu Trah Utomo (40) selaku Kepala Rutan yang di wawancarai di Rutan Kelas IIB Pinrang, mengatakan:

“Iya dek, pelayanan yang diberikan kepada tahanan di rutan pinrang itu diberikan kepada tahanan secara berprinsip pada kesederhanaan, kejelasan pelayanan, serta keamanan rutan kelas IIB Pinrang”

Dari wawancara diatas peneliti lakukan kepada Kepala Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan dengan berprinsip pada prinsip pelayanan kepada tahanan, yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan pelayanan, dan keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dilakukan berdasarkan pada prinsip pelayanan tahanan yang telah diatur dalam Keputusan KEMENPAN No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada prinsip pelayanan tersebut sebagai salah satu pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. (Wicaksana & Rachman, 2018).

Berikut di bawah ini penjelasan indikator-indikator dalam prinsip pelayanan tahanan di Rutan Pinrang berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah suatu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. (Mirdawati et al., 2018:39) yang berpendapat bahwa kesederhanaan adalah salah satu asas pelayanan publik yang memungkinkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

menjadi sederhana, prosedur mudah dipahami, dan dapat melakukan semua rangkaian proses atau prosedur menjadi struktur dan tahapan layanan yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan observasi penelitian yang peneliti lakukan dilokasi, melihat secara langsung dimana pada saat pemberian pelayanan di rutan pinrang tidak memberikan kerumitan terhadap setiap penerima layanan di rutan pinrang, peneliti melihat pada saat kunjungan tahanan para kunjungan tidak merasa kesulitan saat ingin berkunjung hal ini membuat kesederhanaan pelayanan di Rutan kelas IIB Pinrang sangat berpengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada tahanan. terlihat bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan sesuai dengan sop yang ada, peneliti melihat secara langsung pengunjung melakukan setiap tata cara pelayanan yang dilalui tidak begitu berbelit-belit hanya saja para pengunjung tahanan harus mengunjungi loket umum atau loket kunjungan terlebih dahulu dan petugas penyedia layanan memberi arahan setiap pengunjung rutan untuk tetap harus membawa dokumen persyaratan kunjungan untuk diperlihatkan.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh Kepala Rutan Kelas IIB Pinrang setelah peneliti melakukan wawancara. Berikut ini kutipan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan. Informan yang pertama bersama dengan Bapak Wahyu Tra Utomo (40 tahun), Selaku Kepala Rutan Kelas IIB Pinrang terkait bagaimana dengan kesederhanaan prosedur pelayanan pada Rutan kelas II B Pinrang.

“Ada beberapa prosedur atau Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada Rutan Pinrang yang telah tersedia, pada prosedur pelayanan yang kami berikan untuk penerima pelayanan tekhusus pada tahanan telah diselenggarakan dengan konsisten kemudian tingkat kemudahan dalam

mendukung kelancaran pelayanan tersebut, Artinya setiap proses yang kami selenggarakan pada prosedur pelayanan yang diberikan cukup sederhana tidak begitu berbelit-belit” (Wahyu Trah Utomo, 3 Juli 2023).

Dari wawancara diatas yang peneliti lakukan kepada Kepala Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa pada pelayanan yang diberikan rutan pinrang diselenggarakan dengan cukup sederhana dan tidak berbelit-belit. Lebih lanjut dikatakan oleh bapak Andy Prajakarana yang menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan dengan prinsip kesederhanaan dilakukan sesuai dengan SOP dengan Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.02-60G/2020 tentang Pelayanan Kunjungan, dengan bunyi SOP pengunjung memperlihatkan surat ijin kunjungan kepada petugas dengan mencocokkan identitas kemudian menunggu untuk pemanggilan kepada tahanan kemudian memberikan baju besukan kemudian mengarahkan pengunjung masuk kedalam ruang pengunjung. Berikut Kutipan wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Andy Prajakarana (42 tahun) selaku Kepala Seksi Pelayanan Tahanan, menyangkut bagaimana dengan prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan, berikut kutipan wawancaranya:

“Mengenai itu, kami selaku pihak pelayanan pada rutan pinrang memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ada, serta pada pemberian pelayanan terhadap tahanan di rutan pinrang tidak memberikan kerumitan serta tidak berbelit-belit bagi para tahanan maupun keluarga yang mengunjungi tahanan. Pada proses terkait tata cara pelayanan yang diberikan sudah kami selenggarakan dengan baik ” (Andy Prajakarana, 3 Juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas yang dilakukan peneliti kepada bapak Andy Prajakarana selaku Kepala Seksi Pelayanan Tahanan dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang dilakukan sesuai dengan prosedur dimana tidak memberikan kerumitan serta tidak berbelit-belit bagi penerima pelayanan itu sendiri.

Kemudian dari pendapat mengenai pelayanan kunjungan keluarga lebih lanjut peneliti mewawancarai beberapa dari keluarga tahanan yang berkunjung mengenai pelayanan yang diberikan saat ingin berkunjung. Berikut hasil wawancara bersama dengan Ibu Anti (31 tahun), yang menyatakan:

“Iya, kalau saya ingin mengunjungi suami saya, saya rasakan pelayanannya disini bagus, petugasnya juga disini memberikan layanan yang baik, juga tidak berbelit-belit”(Anti, 3 Juli 2023)

Dari kutipan wawancara diatas yang di sampaikan oleh keluarga tahanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dengan adanya kesederhanaan pelayanan yang membuat pelayanan menjadi mudah.

Berdasarkan dari ketiga kutipan wawancara diatas yang dilakukan peneliti kepada pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan dalam pelayanan kunjungan tahanan diberikan kemudahan serta tidak berbelit-belit terkait tata cara pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan adanya prinsip kesederhanaan berdasarkan SOP Pelayanan Kunjungan dengan Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.02-60G/2020 dan berlaku tanggal 05 Februari 2020.

Kemudian peneliti mewawancarai informan selanjutnya yang dimana hasil wawancara di atas juga di benarkan dengan hasil wawancara bersama dengan Bapak Mansyur selaku tahanan.

“Kami selaku warga binaan pinrang selalu diberikan hak, artinya bahwa selama berada dalam tahanan mendapatkan pelayanan secara prima. Prosedur yang dilalui juga tidak begitu memiliki proses yang begitu rumit, dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan juga tidak berbelit-belit, artinya kami tidak ada istilah menunggu” (Mansyur, 3 Juli 2023).

Dari hasil wawancara di atas menurut hasil dan pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti, pelayanan berdasarkan prinsip kesederhanaan yang dilakukan di rutan pinrang sudah berjalan dengan baik serta tidak berbelit-belit. Hal yang sama dikemukakan oleh salah satu tahanan yang diwawancarai oleh peneliti di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama Muh. Suharmin (25 tahun), berikut kutipan wawancaranya:

“Saya rasakan sudah baik, proses pelayanannya juga baik dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan juga sederhana dengan tidak berbelit-belit” (Suharmin, 3 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas yang peneliti lakukan secara langsung, tahanan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan sudah diselenggarakan dengan baik, proses pelayanannya juga sudah baik serta tidak berbelit belit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan kedua tahanan di atas dapat disimpulkan bahwa para pemberi pelayanan sudah melakukan sesuai dengan SOP yang berlaku dan sesuai dengan hak-hak tahanan yang diberikan.

Hal yang berbeda dikemukakan oleh salah satu tahanan yang di wawancarai oleh peneliti di Rutan Kelas IIB Pinrang, atas nama Muh. Faisal (26 tahun) mengemukakan bahwa:

“Yang saya rasakan itu dek, belum sepenuhnya diselenggarakan dengan konsisten, Artinya prosedur pelayanan yang diselenggarakan saya katakan sudah cukup baik, tetapi saya katakan juga belum sempurna mengenai tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang ada di rutan seperti pelayanan yang biasa saya terima ada beberapa hal yang membuat saya bingung” (Muh. Faisal 3 Juli 2023)

Dari wawancara diatas yang dilakukan oleh peneliti di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan tahanan yang berbeda pendapat mengenai hal tersebut, yang menyatakan bahwa Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, tetapi belum

di selenggarakan dengan konsisten dengan tingkat kesederhanaan, yang membuat bingung dengan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan wawancara di atas yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun masih belum konsisten dalam artian masih terdapat beberapa hal yang membuat tahanan tersebut bingung.

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pada proses pemberian pelayanan serta tata cara prosedur pelayanan di rutan pinrang memberikan pelayanan yang sederhana sesuai dengan prinsip kesederhanaan yang termuat dalam Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terlihat bahwa para pemberian pelayanan di Rutan pinrang memiliki prinsip kesederhanaan yang cukup memuaskan, yang mana tata cara pelayanan atau prosedur pelayanan dilakukan atau diselenggarakan dengan begitu tidak berbelit-belit sehingga membuat penerima layanan merasa puas yang di utarakan oleh bapak Mansyur selaku tahanan yang ada di Rutan pinrang.

Tetapi berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang mengemukakan pendapat yang berbeda akan hal tersebut. Menurut dari bapak Muh. Faisal, Ia mengatakan bahwa pelayanan yang diselenggarakan itu belum sempurna mengenai tingkat kesederhanaan prosedur pelayanannya. Dari dua pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa kesederhanaan pelayanan yang telah diselenggarakan di Rutan pinrang sudah dikatakan baik, walaupun belum dikatakann sempurna.

b. Kejelasan

Rutan Kelas II B Pinrang dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dilakukan sesuai dengan prinsip pelayanan. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal (1) “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam Prinsip pelayanan kepada tahanan selain prinsip kesederhanaan juga diberikan kejelasan. Kejelasan merupakan pelaksanaan publik yang mencakup beberapa kejelasan seperti prosedur atau tata cara pelayanan publik, unit kerja yang bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik, jadwal waktu penyelesaian serta kepastian waktu pelayanan publik.

Menurut Mirdawati dalam jurnal yang dipublikasikan pada tahun 2018 menyatakan bahwa Kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalah pahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. (Mirdawati et al., 2018:40). Dalam hal ini yang harus jelas ialah persyaratan berkas yang perlu dipenuhi pemohon, waktu penyelesaian, dan pegawai yang bertugas dalam melayani. Kepmenpan No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam (Ratninto dan Atik Winarsih 2021) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi dengan prinsip salah satu prinsip ini yaitu kejelasan dimana pada kejelasan ini menyangkut dalam persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik, serta unit kerja kegiatan yang bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan tata cara pelayanan publik. (Wicaksana & Rachman, 2018) Untuk mengetahui lebih jelas tentang kejelasan pelayanan di rutan pinrang berikut ini hasil wawancara yang di lakukan penulis bersama dengan Kepala Rutan Kelas II B Pinrang Bapak Wahyu Trah Utomo (40 tahun), berikut kutipan wawancaranya:

“Mengenai dengan adanya kejelasan pelayanan pada rutan pinrang sudah memberikan pelayanan yang cukup jelas, pada pelaksanaan yang diberikan kepada tahanan sudah kami berikan sesuai dengan SOP yang ada. Selama ini tahanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selaku pihak rutan pinrang juga menerima menyangkut persoalan atau keluhan tahanan dalam pemberian pelayanan. Pihak rutan juga bertanggung jawab mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan” (Wahyu Trah Utomo, 3 Juli 2023)

Dari hasil keterangan oleh bapak Wahyu Trah Utomo diatas iya menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan yang diberikan cukup memeberikan kejelasan, pihak rutan juga bertanggung jawab dengan adanya kepastian waktu yang sudah diberikan didalam waktu pelayanan yang diberikan jelas sesuai dan tepat waktu yang telah ditentukan. Sementara itu, hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh bapak Andy Prajakarana selaku Kepala Seksi Pelayanan juga menyatakan bahwa setiap pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan hak-hak tahanan menyangkut dengan hal keluhan pihak rutan bertanggung jawab dalam memberikan kejelasan. Berikut hasil kutipan wawancaranya yang dilakukan penulis dengan bapak Andy Prajakarana selaku Kepala Seksi Pelayanan, menyatakan:

“Sehubungan dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada tahanan kami pihak rutan telah memberikan pelayanan yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk penerima layanan merasa puas. sejauh ini penerima pelayanan merasa puas, dan yang namanya pelayanan juga pasti ada kurangnya. Para tahanan disini juga tidak ada yang sampai demo ataupun keluarga yang protes menegenai keluhan tahanan, jadi sejauh ini masih merasa puas dalam artian bisa menerima dan sesuai. Maka dari itu setiap pelayanan yang kami berikan akan kami berikan sesuai dengan hak-hak

tahanan, menyangkut dengan keluhan, kritik ataupun persoalan dalam pemberian pelayanan, kami pihak rutan bertanggung jawab dan memberikan kejelasan bagi penerima pelayanan dengan adanya prosedur pelayanan pengaduan macam kotak saran” (Andy Prajakarana 3 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan hak-hak tahanan pada UU No 22 tahun 2022 Tentang Perasyarakatan pasal yang ke (7), baik itu berupa keluhan maupun kritik dalam hal pelayanan yang dilakukan para tahanan kepada pihak rutan, maka pihak rutan selalu bertanggungjawab dan memberikan penjelasan kepada para tahanan dengan memberikan kejelasan pelayanan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada kepala rutan serta kepala seksi pelayanan diatas dapat dilihat bahwa Rutan Kelas II B Pinrang dalam memberikan pelayanan kepada tahanan sesuai dengan prinsip kesederhanaan juga diberikan pelayanan sesuai dengan prinsip kejelasan. Hal ini berdasarkan kedua hasil wawancara di atas yang dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan kepada tahanan sudah sesuai dengan prinsip kejelasan. Artinya, pihak rutan memberikan pelayanan kepada tahanan sesuai dengan hak-hak tahanan. Apabila terdapat keluhan dan kritik yang diberikan tahanan kepada pihak rutan, maka pihak rutan akan bertanggung jawab dan memberikan kejelasan dengan menyediakan kotak saran untuk mengetahui keluhan ataupun pelayanan yang kurang jelas berupa kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Sejalan dengan kedua hasil wawancara di atas, maka peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa tahanan dapat terkait indikator kejelasan pelayanan yang diberikan pihak Rutan. Berikut ini wawancara peneliti kepada salah satu

tahanan yang ditemui di Rutan Kelas II B Pinrang, atas nama Anwar Bin Laugi (25 tahun), menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dirinya sudah cukup baik, dimana setiap persoalan ataupun keluhan tahanan dalam pemberian pelayanan, selalau diterima dan pihak rutan juga bertanggung jawab mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan hak-hak yang diberikan kepada tahanan berdasarkan UU No 22 Tahun 2022 Tentang permasyarakatan pasal (7) Tahanan berhak : Menyampaikan pengaduan dan keluhan . Berikut dibawah ini tanggapan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan tahanan:

“Menurut saya, mengenai kejelasan pelayanan yang diberikan selama ini telah memberikan pelayanan yang cukup jelas, sangat bertanggung jawab juga memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang ada di rutan. Para petugas dan pihak pelayanan juga merima dengan baik setiap keluhan kami” (Anwar Bin Laugi, 4 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas yang peneliti lakukan bersama dengan tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang bapak Anwar Bin Laugi dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cukup jelas, setiap pelayanan yang diberikan memberikan kejelasan seperti pada keluhan yang dirasakan oleh tahanan pihak rutan menerima keluhan tersebut dengan memberikan penjelasan setiap pelayanan yang kurang jelas. Penulis juga melakukan wawancara kepada tahanan lainnnya yang mengemukakan bahwa pelayanan sesuai prinsip kejelasan yang diberikan pihak rutan membuat para tahanan tau apa saja pesyaratan teknis pelayanan. Hal ini disampaikan oleh salah satu tahanan yang diwawancarai oleh penulis di Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang bersama Ibu Fatimah (40 tahun), berikut kutipan wawancaranya:

“Pelayanan yang diberikan secara langsung, pelaksanaannya sudah cukup bagus, kami merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap keluhan ataupun persoalan yang kami berikan, pihak rutan selalu membantu kami, dengan kejelasan pelayanan yang diberikan para pihak rutan membuat kami para tahanan bisa tau apa saja persyaratan teknis pelayanan” (Fatimah, 4 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut sudah mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan prinsip kejelasan yang diberikan oleh pihak Rutan Kelas IIB Pinrang. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap tahanan di atas yang mengungkapkan bahwa dirinya sudah mendapatkan pelayanan dengan bagus sesuai dengan prinsip kejelasan, artinya pihak rutan selalu membantu tahanan dan tahanan tersebut juga bisa mengetahui apa saja persyaratan teknis pelayanan dengan diberikannya pelayanan sesuai dengan prinsipkejelasan.

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara di atas yang dilakukan penulis kepada para tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang dapat dilihat bahwa pihak rutan sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan seusai dengan prinsip kejelasan dalam pelayanan pada kejelasan ini menyangkut dalam persyaratan teknis serta adminstratif pelayanan publik, serta unit kerja kegiatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan tata cara pelayanan.

Adapun pernyataan berbeda yang disampaikan oleh salah satu tahanan yang di wawancarai oleh penulis di Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang, Muh.Suharmin (25 tahun), berikut kutipan wawancaranya:

“Kejelasan pelayanan masih ada beberapa prosedur pelayanan yang kurang jelas, dimana pada prosedur pelayanan masih kurang dalam hal kepastian

waktu yang diberikan, hal ini membuat merasa kurang puas dengan hal tersebut” (Muh.Suharmin, 4 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut merasa kurang jelas dalam beberapa prosedur pelayanan dalam hal kepastian waktu yang diberikan, hal ini yang membuat dirinya merasa kurang puas dalam pelayanan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada tahanan yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan dari pihak rutan yang dimana dirinya merasa kurang jelas pada prosedur pelayanan terkait dengan kepastian waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai rutan kelas IIB Pinrang dan juga kepada beberapa tahanan di rutan dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada para tahanan sudah sesuai dengan prinsip kejelasan. Dimana dalam pemberian pelayanan ini sudah dilakukan berdasarkan SOP pelayanan kepada tahanan. Pihak rutan pinrang juga menerima menyangkut persoalan atau keluhan tahanan dalam pemberian pelayanan dan juga bertanggung jawab mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan, hal ini sudah sesuai dengan prinsip kejelasan dalam pelayanan yang diberikan kepada tahanan. Dengan penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi dengan prinsip salah satau prinsipnya yaitu kejelasan dimana pada kejelasan ini menyangkut dalam persyaratan teknis serta adminstratif pelayanan publik, serta unit kerja kegiatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan tata cara pelayanan.

Namun, salah satu informan yang diwawancarai oleh peneliti mengatakan hal yang berbeda, yakni bahwa dalam pemberian pelayanan kurang jelas dalam kepastian waktu yang diberikan. Hal ini disampaikan oleh Muh.Suharmin selaku tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang, namun hal tersebut di perjelas oleh bapak Andy Prajakarana selaku kepala seksi pelayanan bahwa mengenai hal kepastian waktu, menyatakan bahwa pihak rutan pinrang selalu memberikan yang terbaik dalam hal pemberian pelayanan, namun mengenai kepastian waktu, bukan karena disengaja dan membuat kurang puas akan hal itu, tetapi karena kondisi-kondisi tertentu yang biasanya membuat keterlambatan dan tidak tepat waktu dengan adanya remisi yang keterlabatan.

c. Keamanan

Keamanan merupakan suatu hasil pelayanan yang memberikan kenyamanan dan rasa aman terhadap tahanan di rutan. Dimana keamanan disini untuk proteksi perlindungan atas sumber-sumberi fisik dan kosnseptual dari alam maupun manusia terhadap sumber yang meliputi data serta informasi. Dalam pemberian pelayanan dengan prinsip keamanan di lakukan oleh pegawai Pengamanan Rutan untuk mencegah penindakan dan pemulihan terhadap setiap gangguan keamanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Pasal 1 Tentang Petugas Pengamanan Pada Lembaga Permasyarakatan dan Rumah Tahanan.(Peraturan Menteri Hukum dan HAM, 2015).

Dari hasil penelitian, peneliti melihat secara nyata bahwa keamanan rutan sangat memberikan kenyamanan bagi para penghuni rutan. Dilihat saat

pengamanan dirutan kelas IIB Pinrang dimencakup hal-hal tentang penjagaan penggeledahan, pengendalian sarana, pengawasan. Peneliti melihat bahwa penagaman di rutan dimana pada setiap penjagaan ada petugas yang menajaga. Ada petugas pintu utama pada pintu utama setiap pengunjung atau tamu yang akan masuk kerutan petugas melakukan pemeriksaan, penggeledaan serta mengatur keluar masuknya setiap orang yang keluar masuk. Petugas rutan kelas IIB Pinrang melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta prosedur yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas untuk lebih lanjut peneliti mewawancarai Pihak Rutan Kelas IIB Pinrang, bersama Bapak Andi Isakandar (25 tahun) selaku Kesatuan Pengamanan Rutan Kelas II B Pinrang. Berikut ini kutipan wawancaranya:

“Alhamdulillah, Kami selaku pihak rutan pinrang, berpegang teguh dalam memberikan kenyamanan serta rasa aman terhadap tahanan di rutan pinrang. Sejauh ini mengenai keamana dan kenyamanan tahanan merasa aman, pada proses pemberian pelayanan kami pihak rutan juga memberikan pengawasan kepada setia tamu yang berkunjung” (Andi Isakandar, 6 Juli 2023)

Dari wawancara di atas menjelaskan bahwa keamanan sangat penting untuk kenyamanan dalam sistem keamana di rutan, mengenai keamanan yang dilakukan menurut hasil wawancara diatas sudah dilaksanakan dengan baik, dimana pada proses pemberian pelayanan pada sistem pengamanan memberikan pengawasan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Lebih lanjut terkait pengamanan juga di kemukakan oleh Andi Iskandar kesatuan pengamanan Rutan Kelas IIB Pinrang bahwa dalam memberikan pelayanan keamanan kepada tahanan di lakukan oleh tim pengamanan rutan pinrang. Dimana dalam pelaksanaannya dibagi menjadi tiga regu yang masing-masing terdiri dari 4 orang. Dalam melakukan keaamanan tim

pengamanan yang dibagi menjadi regu dilakukan secara bergantian (*shift*). Untuk lebih jelasnya, Berikut ini petikan wawancara yang dilakukan penulis bersama dengan selaku Petrus T.Sambolinggi (55 tahun) selaku Komandan regu pengamanan Rutan Kelas IIB Pinrang, yang menyatakan:

“Kami selaku seksi kesatuan pengamanan terlibat penting dalam keamanan di rutan. Saat ini kami selalu memberikan kenyamanan, setiap petugas keamanan menjaga di pengamanan pada pintu utama, pelaksanaan yang dilaksanakan juga sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Pada setiap pelaksanaan pengamanan yang dilakukan itu dibagi menjadi beberapa regu atau tim. Pada setiap regu dibagi menjadi 3 regu tiap regu terdiri dari 4 orang, kemudian penjagaan itu terbagi menjadi 2 *shift*. *Shift* pagi dan *shift* malam” (Petrus T.Sambolinggi, 3 Juli 2023)

Dari wawancara peneliti kepada Kesatuan Pengamanan Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa para petugas pengamanan bertanggung jawab untuk memberikan keamanan untuk menciptakan rasa kenyamanan bagi penghuni rutan. Dalam pelaksanaan keamanan yang dilakukan oleh petugas pengamanan rutan dilaksanakan sesuai dengan SOP Penggeledahan Barang Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.02- 73C / 2020. Dalam pelaksanaan keamanan, para petugas pengamanan di bagi menjadi 3 regu yang masing-masing terdiri dari 4 orang yang saling bergantian dalam melakukan pengamanan kepada para penghuni rutan.

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara di atas yang dilakukan oleh penulis kepada Kepala Rutan dan Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan keamanan yang dilakukan oleh pihak rutan tidak hanya diberikan kepada penghuni rutan saja namun juga kepada setiap pengunjung yang datang di Rutan Kelas II B Pinrang. Hal ini dilakukan untuk menciptakan keamanan dan rasa nyaman kepada setiap penghuni maupun

pengunjung Rutan Pinrang. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Pada Lembaga Pemasyarakatan Dan Rumah Tahanan Negara terkait dengan Pertimbangan Keamanan dalam Rumah Tahanan Negara.

Dalam pelaksanaan pelayanan keamanan di Rutan Kelas II B Pinrang dilaksanakan oleh petugas pengamanan rutan. Dimana petugas pengamanan rutan dibagi menjadi 3 regu yang masing-masing terdiri atas 4 orang yang saling bergantian (*shift*) dalam melakukan penjagaan untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi penghuni maupun pengunjung rutan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu tahanan Rutan Pinrang bersama Ardy yang juga berpendapat sama dengan yang disampaikan oleh pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang. Berikut ini hasil wawancara peneliti bersama dengan tahanan rutan pinrang atas Ardy (25 tahun), menyatakan:

“Iya, Benar apa yang dikatakan oleh petugas rutan, mengenai keamanan yang diselenggarakan di rutan pinrang berjalan sesuai dengan SOP yang ada di rutan pinrang ini. Dan kami selaku penerima layanan merasa aman akan hal itu. Seperti contohnya pada saat kunjungan keluarga mereka sangat tertib pada prosedur yang ada, tamu yang berdatangan juga melalui beberapa proses untuk bisa masuk dalam rutan, hal itu dilakukan juga memberikan kenyamanan serta keamanan di rutan pinrang”(Ardy, 6 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut merasa aman dan nyaman selama berada di Rutan Kelas IIB Pinrang. Dan juga tahanan tersebut mengatakan bahwa kunjungan keluarganya dilakukan secara tertib berdasarkan dengan prosedur kunjungan di Rutan hal ini menciptakan kenyamanan baik kepada tahanan tersebut maupun kepada keluarganya yang berkunjung ke Rutan Kelas IIB Pinrang. Halyang sama juga dikemukakan oleh ibu Fatimah yang merupakan salah

satu tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang, yang dimana dia merasa bahwa keamanan yang diberikan pihak rutan sudah cukup bagus. Sehingga dia merasa nyaman dan aman berada di rutan. Karena adanya pelayanan keaman ini di rutan yang sudah cukup bagus sehingga dia bisa mengajukan penolakan kepada tamu yang akan mengunjunginya. Untuk lebih jelasnya, berikut ini kutipan wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang, bersama Ibu Fatimah (40 tahun), menyatakan:

“iya, keamanan di rutan pinrang sudah cukup bagus. Pihak keamananya juga melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pada saat proses pelayanan diberikan kami juga merasa aman. Keamanan tersebut sangat penting jadi harus ada pengawasan yang lebih kepada tamu yang berkunjung, hal itu juga bisa memberikan kami hak untuk menerima ataupun menolak setiap kunjungan yang ada”(Fatimah, 6 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut sudah mendapatkan pelayanan keaman yang sudah cukup bagus di Rutan Kelas II B Pinrang. Dimana merasa nyaman dan aman selama berada di rutan. Karena adanya pelayanan keamanan ini dia merasa juga memiliki hak untuk melakukan penolakan kepada kunjungan yang akan datang kepadanya.

Berdasarkan kedua hasil wawancara di atas yang dilakukan oleh peneliti kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa para tahanan yang berada di Rutan Kelas II B Pinrang merasa bahwa pelayanan keamanan yang diberikan oleh pihak Rutan sudah cukup bagus dan memuaskan peneliti juga telah melihat dengan adanya ketetapan SOP Penggeledahan Barang Pengujung dan SOP Full Week Service Penitipan Barang, sehingga membuat pelayanan dengan adanya keamanan yang memberikan rasa aman. Hal ini dibuktikan dengan hasilwawancara

di atas yang dapat dilihat bahwa pelayanan keamanan di rutan memberikan rasa aman dan nyaman baik bagi tahanan maupun pengunjung yang datang ke Rutan Kelas II B Pinrang. Hal ini sesuai dengan pengamatan dan obeservasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti melihat secara nyata bahwa keamanan rutan sangat memberikan kenyamanan bagi para penghuni rutan. Dilihat saat pengamanan dirutan kelas IIB Pinrang dimencakup hal-hal tentang penjagaan penggeledahan, pengendalian sarana, pengawasan. Peneliti melihat bahwa penagaman di rutan dimana pada setiap penjagaan ada petugas yang menajaga. Ada petugas pintu utama pada pintu utama setiap pengunjung atau tamu yang akan masuk kerutan petugas melakukan pemeriksaan, penggeledaan serta mengatur keluar masuknya setiap orang yang keluar masuk. Petugas rutan kelas IIB Pinrang melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta prosedur yang berlaku.

Berdasarkan dari hasil analisis wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai dan beberapa tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan keamanan kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dilakukan oleh petugas pengamanan di Rutan Kelas IIB Pinrang yang terdiri atas 3 regu yang masing-masing beranggotakan 4 orang yang saling bergantian untuk melakukan penjagaan kepada para penghuni di Rutan Kelas IIB Pinrang untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi setiap penghuni maupun pengunjung di Rutan Kelas IIB Pinrang. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 33 Tahun 2015 Pasal 1 Tentang Petugas Pengamanan Pada Lembaga Permasyarakatan dan Rumah Tahanan.(Peraturan

Menteri Hukum dan HAM, 2015). Dan juga pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Pada Lembaga Pemasyarakatan Dan Rumah Tahanan Negara ditetapkan dengan pertimbangan: (a). bahwa keamanan dan ketertiban yang kondusif didalam Lemabaga Permasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara merupakan syarat utam untuk mendukung terwujudnya keberhasilan pelaksanaan sistem permasyarakatan; (b) bahwa untuk terpeliharanya konsdii yang aman dan tertib diperlukan aturan hukum yang mengatur pengamanan di Lembaga Permasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara.

Dari beberapa indikator dalam Prinsip Pelayanan kepada tahanan yang dilakukan oleh pihak Rutan Kelas II B Pinrang. Pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan para tahanan selama berada di rutan. Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik yang juga menjadi pedoman Rutan Kelas IIB dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, yakni Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (PUBLIK, 2009)

Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, pegawai Rutan Kelas II B Pinrang didasarkan pada prinsip yaitu, (a) Kesederhanaa; (b) Kejelasan Pelayanan; (c) Keamanan, hal ini berdasarkan pada Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 dalam suatu proses pelayanan publik diataur juga tentang prinsip pelayanan dimana

pada prinsip pelayanan tersebut sebagai salah satu pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. (Wicaksana & Rachman, 2018).

Berdasarkan prinsip pada pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam prinsip pelayanan yakni (a) Kesederhanaan; (b) Kejelasan Pelayanan; (c) Keamanan, sudah berjalan dan dilakukan sebagaimana mestinya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapapegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang dan juga kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang yang menyatakan sudah mendapatkan pelayanan yang cukup bagus berdasarkan indikator-indikator prinsip pelayanan mulai dari prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, dan prinsip keamanan. Untuk lebih jelasnya di bawah ini penulis menjelaskan lebih lanjut terkait dengan kesimpulan dari masing-masing indikator dalam prinsip pelayanan kepada tahanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang.

Kesederhanaan dimana dalam pelayanan yang berprinsip pada kesederhanaan dilakukan dengan memberikan kemudahan dan tidak berbelit-belit dalam urusan terkait tata cara pelayanan yang diberikan kepada tahanan. Kejelasan dimana dalam memberikan pelayanan pada prinsip kejelasan diberikan oleh pihak Rutan Kelas IIB Pinrang dimana para pihak rutan menerima segala bentuk persoalan dan kritik yang diberikan oleh tahanan dan juga bertanggung jawab terkait dengan kejelasan waktu dalam pemberian pelayanan kepa tahanan. Keamanan dimana dalam pelayanan kemanan yang diberikan oleh pihak Rutan Kelas II B Pinrang kepada para tahanan dilakukan oleh petugas pengamanan rutan yang terdiri atas 3 regu yang masing-masing beranggotakan 4 orang yang saling bergantian dalam melakukan

penjagaan kepada para penghuni rutan dengan tujuan untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan baik bagi penghuni rutan maupun kepada pengunjung Rutan Kelas IIB Pinrang.

2. Standar Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang

Rutan kelas IIB Pinrang merupakan unit pelaksana teknis dibawah Kementriam Hukum dan Hak Asasi Manusia yang bergerak di bidang pembinaan narapidana dan tahanan yang sekaligus merangkap sebagai rumah tahanan negara dalam hal perawatan tahanan, serta mempersiapkan pemberian bantuan hukum dan penyuluhan bagi tahanan. Rutan ini Rutan Kelas IIB Pinrang merupakan salah satu instansi yang diberikian kewenangan untuk memberikan pelayanan secara prima kepada para tahanan. Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menjadi pedoman Rutan Kelas IIB dalam memberikan pelayanan kepada tahanan. (PUBLIK, 2009)

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pelayanan serta dipublikasikan dengan jaminan adanya suatu kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam membrikan pelayanan pihak Rutan Kelas IIB Pinrang memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan yang dimaksud bertujuan sebagai ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati bagi setiap pemberi serta penerima pelyanan. Pada standar pelayanan di Rutan Kelas IIB

Pinrang dilaksanakan sesuai dengan pengertian standar pelayanan pada UU No 25 Tahun 2009 yang tertuang pada pasal 1 (7) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. (Wicaksana & Rachman, 2018) dan juga Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang memuat prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana, hasil pelayanan yang diberikan kepada tahanan (Wicaksana & Rachman, 2018:23)

Dibawah ini peneliti menjelaskan lebih lanjut terkait dengan indikator standar pelayanan berdasarkan hasil penelitian dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang, yakni sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Rutan Kelas IIB Pinrang dalam memberikan standar pelayanan kepada tahanan yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan baik kepada tahanan maupun kepada pengunjung. Hal ini sesuai dengan pengertian Standar Pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 yang tertuang pada pasal 1 (7) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. (Wicaksana & Rachman, 2018:21). Berikut ini merupakan wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Staff Pelayanan

Tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang bersama Ibu Irmasari (27 tahun) yang ditemui di

Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“Mengenai beberapa prosedur yang ada di rutan pinrang, kami menyediakan setiap prosedur pada pelayanan di rutan pinrang, mengenai prosedur pelayanan yang kami selenggarakan juga memberikan kenyamanan serta kesederhanaan dalam memberikan pelayanan terhadap tahanan”(Irmasari, 7 Juli 2023)

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa pada prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan dengan adanya kesederhanaan alur prosedur pelayanan. Lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan berdasarkan prosedur pelayanan yang ada di Rutan Kelas IIB Pinrang. Dalam prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan berdasarkan prosedur pelayanan yang meliputi, prosedur layananann bidang informasi, layanan bidang keamanan, layanan bidang kesehatan tahanan, layanan pembinaan pelayanan tahanan dan untuk lebih jelasnya dibawah ini kutipan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Staff pelayanan Tahanan bersama bapak Bobby (25 tahun) yang diwawancarai di Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan :

“Kami pihak rutan terlibat dalam prosedur pelayanan bertanggung jawab dengan adanya prosedur yang diberikan, dan saat ini kami pihak rutan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku sudah sesuai dengan prosedur yang ada di rutan pinrang, ada beberapa prosedur pelayanan di rutan yakni prosedur layananann bidang informasi, layanan bidang keamanan, layanan bidang kesehatan tahanan, layanan pembinaan pelayanan tahanan, dan sejauh ini pemberian pelayanan yang kami berikan terhadap tahanan dengan prosedur yang ada sudah sesuai dengan yang diharapkan”(Bobby, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dilakukan berdasarkan

prosedur pelayanan yang ada. Dalam prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan Pinrang meliputi, prosedur layanan bidang informasi, layanan bidang keamanan, layanan bidang kesehatan tahanan, layanan pembinaan pelayanan tahanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan para tahanan dengan kesederhanaan alur prosedur pelayanan. Dalam melakukan prosedur pelayanan kepada tahanan meliputi, prosedur layanan bidang informasi, layanan bidang keamanan, layanan bidang kesehatan tahanan, dan layanan pembinaan pelayanan tahanan yang sesuai dengan SOP pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang.

Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang. Berikut ini wawancara yang dilakukan penulis bersama dengan Bapak Suharmin salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang menyatakan:

“Baik, cukup menyesuaikan dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan kami. Selama dalam tahanan pelayanan yang di dapatkan salah satunya yaitu kunjungan keluarga yang biasa dilakukan, dengan begitu ketentuan prosedur pelayanan yang telah diterapkan sesuai dengan apa yang diharapkan”(Suharmin,7 Juli 2023)

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada tahanan diatas di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa tahanan tersebut merasa bahwa pemberian pelayanannya bagus dengan adanya prosedur pelayanan. Dimana pada prosedur pelayanan pada saat kunjungan dilakukan berdasarkan SOP Pelayanan Kunjungan dengan Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.02-60G/2020. Tahanan merasa sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal yang serupa juga yang diungkapkan oleh salah satu tahanan oleh Bapak Mansyur, menyatakan bahwa prosedur pelayanan

yang diberikan pihak rutan dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam hal ini kesederhanaan alur prosedur pelayanan. Untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan kutipan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu tahanan bersama Bapak Mansyur (32 tahun) yang di temui di Rutan kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“Iya sesuai dengan yang diharapkan. Pada pelayanannya juga di Rutan ini sudah ada prosedur pelayanan yang diterapkan yang memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan” (Mansyur, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut merasakan kemudahan dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh Rutan Kelas IIB Pinrang dalam artian prosedur pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan kesederhanaan alur prosedur pelayanan.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang diatas dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan yang diberikan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan kepada tahanan. Para tahanan merasa prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan mereka harapkan. Dalam artian prosedur pelayanan yang diberikan pihak Rutan Kelas IIB Pinrang dilakukan dengan kesederhanaan alur pelayanan sehingga para tahanan merasa diberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa pegawai dan tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan di lihat dari prosedur yang ada. Sesuai dengan standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dilakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik tersebut wajib ditaati oleh setiap pemberi maupun penerima layanan tersebut berdasarkan UU No.23 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rutan Kelas II B Pinrang kepada tahanan dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan dengan kesederhanaan alur pelayanan. Dalam melakukan prosedur pelayanan kepada tahanan meliputi, prosedur layanan bidang informasi, layanan bidang keamanan, layanan bidang kesehatan tahanan, layanan pembinaan pelayanan tahanan yang sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Rutan Kelas II B Pinrang, peneliti melihat bahwa penyelenggara pelayanan dirutan mematuhi setiap SOP yang ada, dimana dari setiap ruang pelayanan juga terdapat seluruh SOP yang ada, dan di pajang setiap ruangan. Dengan adanya SOP yang di pajang setiap ruangan atau tempat yang ada di Rutan Kelas II B Pinrang, mengingatkan untuk setiap pegawai rutan untuk tetap mematuhi serta menyelenggarakan pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai hak-hak tahanan.

b. Waktu Pelayanan

Dalam waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan dengan pelaksanaan waktu pelayaann sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal sesuai dengan pengertian waktu pelayanan kepada tahanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yakni waktu pelayanan adalah jadwal pelayanan waktu yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Berikut ini merupakan wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Ibu Esthi Khotimah (24 tahun) selaku staff pelayanan Tahanan di Rutan Pinrang, menyatakan:

“Kami pihak pelayanan tahanan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diberikan. Sejauh ini kami juga telah memberikan jaminan sesuai dan tepat waktu. Mengenai pelayanan yang diberikan tahanan juga sudah dengan persyaratan serta prosedur yang ada jadi kami sebagai pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan. Contoh pelayanan yang diberikan yakni waktu kunjungan tahanan dimana sudah kami tetapkan waktu kunjungan dimana dilakukan pada sesi pagi dan sesi siang kecuali hari jumat dan sabtu hanya sesi pagi saja. Dan tempat kunjungan telah di sediakan dan siapkan untuk kunjungan.” (Esthi Khotimah, 7 Juli 2023)

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Staff Pelayanan Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa pada waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan dengan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Seperti waktu kunjungan tahanan sudah ditetapkan waktu kunjungan tahanan dimana sudah tetapkan waktu kunjungan dilakukan pada sesi pagi dan sesi siang kecuali hari jumat dan sabtu hanya sesi pagi saja. Lebih lanjut mengenai waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan berdasarkan prosedur pelayanan yang ada sebagai pihak yang bertanggung jawab memberikan ketepatan waktu pelayanan yang sesuai dengan jangka waktu pelayanan, seperti memberikan makanan 3x sehari terhadap tahanan dengan jam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini kutipan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Staff Pelayanan Tahanan bersama Ibu Haslinda (31 tahun) yang diwawancarai di Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan :

“Sudah sesuai dan tepat waktu, sejauh ini kami selau memberikan yang terbaik untuk tahanan, dengan adanya jaminan tepat waktu yang kami berikan. Salah satu pelayanan yang sesuai dan tepat waktu yang kami berikan

yakni makanan yang layak, kami pihak yang bertanggung jawab sudah memberikan jaminan waktu yang mana kami lakukan dengan memberikan makanan 3x sehari terhadap tahanan dengan jam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan” (Haslinda, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas yang peneliti lakukan mengenai waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan sejauh ini telah memberikan pelayanan yang terbaik baik itu dalam hal waktu pelayanan yang diberikan dengan adanya jaminan waktu yang diberikan seperti halnya saat pemberian makanan kepada tahanan sudah memberikan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dengan memberikan makanan 3x sehari.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian waktu pelayanan kepada tahanan dilakukan berdasarkan prosedur waktu pelayanan. Contoh pelayanan yang diberikan yakni waktu kunjungan tahanan dimana sudah ditetapkan waktu kunjungan yang hanya dilakukan pada sesi pagi dan sesi siang kecuali hari jumat dan sabtu hanya pada sesi pagi saja. Selain itu juga, pelayanan yang sesuai dan tepat waktu yang diberikan pihak Rutan Kelas II B Pinrang kepada para tahanan yakni jaminan tepat waktu pelayanan memberikan makanan 3x sehari terhadap tahanan dengan jam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Standar waktu pelayanan yang diberikan pihak Rutan Kelas IIB Pinrang kepada tahanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 yang tertuang pada pasal 1 (7) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. (Wicaksana & Rachman, 2018:21).

Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa tahanan di Rutan kelas IIB Pinrang. Berikut ini wawancara yang dilakukan penulis bersama dengan Bapak Ardy (25 tahun) yang merupakan salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang menyatakan:

“Iya, memberikan jaminan tepat waktu pelayanan, saat pemberian makanan sesuai dan tepat waktu. Begitupun dengan saat waktu kunjungan. Selama dalam tahanan saya mendapatkan waktu kunjungan yang sesuai dan tepat waktu”(Ardy, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut selama dalam tahanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan dimana jaminan tepat waktu pelayanan kunjungan yang sesuai dan tepat waktu pelayanan yang diberikan oleh Rutan Kelas IIB Pinrang. Hal yang serupa juga yang diungkapkan oleh salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang menyatakan bahwa waktu pelayanan sudah sesuai yang diharapkan, seperti contohnya pada waktu kunjungan dilakukan berdasarkan sesi waktu pelayanan yang telah ditetapkan di Rutan Kelas IIB Pinrang. Untuk lebih jelasnya berikut bawah ini kutipan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Bapak Anwar (25 tahun) , menyatakan:

“Sangat memberikan waktu pelayanan yang sesuai, ketika melakukan kunjungan juga sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh pihak rutan. Ada sesi waktu kunjungan yaitu sesi pagi dan sesi siang kecuali jumat dan sabtu hanya sesi pagi” (Anwar, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut merasakan waktu pelayanan yang sesuai yang diharapkan, dengan adanya sesi waktu kunjungan yaitu

sesi pagi dan sesi siang kecuali hari jum'at dan sabtu hanya sesi pagi saja. Dimana pada pemberian waktu pelayanan oleh pihak Rutan Kelas IIB Pinrang memberikan Kepastian jadwal pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur waktu pelayanan. Salah satu contohnya seperti waktu pelayanan kunjungan yang diberikan kepada tahanan yang dibuka secara sesi sehingga waktu kunjungn kepada tahanan berjalan dengan tertib dan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian langsung yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan standar waktu pelayanan yang diberikan pihak Rutan kelas IIB Pinrang kepada tahanan dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan kepada tahanan sudah cukup baik dan berjalan sesuai dengan SOP pelayanan. Hal ini berdasarkan pengertian Standar Pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 yang tertuang pada pasal 1 (7) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. (Wicaksana & Rachman, 2018:21). Salah satu contoh standar waktu pelayanan di Rutan kelas IIB yakni pada saat kunjungan kepada para tahanan di Rutan kelas IIB Pinrang dilakukan dengan memberikan sesi waktu kunjungan yakni pada sesi pagi dan sesi siang kecuali hari jumat dan sabtu hanya sesi pagi saja, selain itu juga pada ketepatan waktu pelayanan dalam hal pemberian makanan 3x sehari diberikan,

kepada tahanan tepat pada waktu yang telah ditentukan oleh pihak Rutan kelas IIB Pinrang.

c. Sarana dan prasarana

Dalam Sarana Prasarana ini dimaksud dengan penyediaan pelayanan yang sudah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik serta segala sesuatu yang dipakai sebagai alat, perlengkapan pelayanan yang diberikan kepada tahanan. Hal yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Sarana Prasarana yang di maksud adalah tersedianya sarana serta prasarana pelayanan yang sudah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Berikut ini merupakan wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Bapak Anaruddin (30 tahun) Selaku staff pelayanan Tahanan yang ditemui di Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“Mengenai sarana dan prasarana yang mendukung fasilitas ada beberapa yang bekerja di BLK di ketenagakerjaan dengan mengajukan proposal untuk melakukan pelatihan menjahit dan tata rias, kalau menyangku sarana dan prasarana mungkin masih kurang. Tetapi untuk program layanannya sudah mendukung, karena sub dari bagian pendidikan juga sudah mendukung karna yang selama ini kami terbit itu mengenai paket a, paket b dan paket c untuk pendidikan untuk tahanan yang tidak lanjut sekolah dan itu merupakan bantuan juga dari dinas pendidikan” (Anaruddin, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa sarana prasarana yang diberikan mendukung dengan adanya fasilitas seperti tahanan yang mempunyai kemampuan melakukan pelatihan seperti menjahit, serta tata rias disediakan fasilitas tersebut, mengenai sarana dan prasana mungkin masih kurang, tetapi untuk layanannya telah mendukung dengan adanya bantuan dari dinas pendidikan untuk tahanan yang tidak

lanjut pendidikan. Hal yang serupa juga yang diungkapkan oleh salah satu pegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang menyatakan bahwa sarana prasarana sejauh ini sudah memberikan kepada tahanan fasilitas seperti mesin jahit serta bahan kayu untuk tahanan yang ingin berkreasi. Untuk lebih jelasnya berikut bawah ini kutipan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Seksi Pelayanan Tahanan Esthi Khotimah (24 tahun) yang di temui di Rutan kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“Ketersediaan sarana prasarana dirutan sejauh ini sudah ada beberapa yang sesuai seperti layanan yang diberikan kepada tahanan seperti alat atau bahan kegunaan untuk tahanan berkreasi, seperti bahan kayu serta mesin jahit yang digunakan untuk tahanan yang mempunyai kemampuan dibidang tersebut pemerintah juga memberikan bantuan fasilitas yang memadai kebutuhan tahanan. Jadi mengenai sarana prasarana itu masih kurang tetapi untuk program layanan sudah sangat mendukung” (Esthi Khotimah, 7 Juli 2023)

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa sarana prasarana di Rutan Pinrang sejauh ini sudah sesuai dengan adanya layanan yang diberikan kepada tahanan seperti alat serta bahan yang digunakan tahanan yang mempunyai kemampuan pemerintah membantu memberikan fasilitas yang memadai kebutuhan tahanan. Lebih lanjut peneliti mewawancarai Salah satu Perawat yang bertugas di Poliklinik Rutan Kelas IIB Pinrang melihat bahwa Sarana Prasarana di klinik sudah dilengkapi dengan obat-obatan yang lengkap. Untuk lebih jelasnya berikut kutipan wawancara yang peneliti lakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan Ibu Sriwahyudiningsi (47 tahun) selaku perawat poliklinik Rutan Pinrang:

“Sarana dan prasarana *Alhamdulillah*, Karena klinik dirutan pinrang sudah terferivikasi dan sudah berijin, baru-baru ini juga waktu kami pengeluaran ijin praktek sebelumnya itu kami di periksa terlebih dahulu dari dinas kesehatan. Mulai dari saran dan prasarana sudah kami lengkapi semua. Sebelumnya itu kami ada ambulance tapi untuk saat ini rusak jadi sekarang dalam permintaan kembali untuk ambulance baru. Untuk tenaga medis yang ada diklinik rutan itu kami ada tiga (3) orang perawat dan satu perawat gigi

tetapi kalau dokter kami tidak punya, hanya kami sudah ada kerja sama dengan puskesmas mattirobulu jadi setiap sekali itu dokter datang kesini untuk melakukan pemeriksaan tahanan yang sakit. Jika ada kendala dari petugas kesehatan rutan dan tidak ada tenaga medis maka kami hubungi dokternya biasa dia datang walaupun bukan jadwalnya. Tetapi untuk sarana prasarana alat sudah memadai, dan sudah bisa kami mewadahi pelayanan warga binaan tahanan, obat-obatanpun juga sudah lengkap dan kami selalu beli setiap bulan. Jika ada tahanan yang ingin berobat jalan kami juga ada program itu”(Sriwahyudiningsi, 8 Juli 2023)

Dari wawancara diatas yang peneliti lakukan di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan Ibu Sriwahyudiningsi selaku Perawat dilihat bahwa Klinik Rutan sudah tersedia walaupun saat ini masih dalam perbaikan, serta obat-obatan yang sudah lengkap. Dilihat juga bahwa sebelumnya sudah memiliki mobil ambulance tetapi sudah rusak tetapi sekarang dalam permintaan kembali untuk ambulance baru. Untuk tenaga medis juga sudah ada dan sudah bekerja sama dengan puskesmas mattirobulu untuk penanganan di Klinik Rutan Kelas IIB Pinrang. Dalam hal pengobatan bagi tahanan yang sakit dan ingin berobat di luar pihak Rutan juga telah menetapkan dengan adanya SOP Berobat Jalan Tahanan Ke Luar Rutan dengan Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.02 – 73K / 2020.

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai di Rutan dapat dilihat bahwa salah satu sarana dan prasarana yang disediakan pihak rutan untuk meningkatkan keterampilan tahanan yakni alat dan bahan untuk kegunaan bagi tahanan berkreasi, seperti bahan kayu serta mesin jahit yang digunakan untuk tahanan yang mempunyai kemampuan dibidang tersebut. Selain Rutan juga sudah menyediakan sarana dan prasarana dalam fasilitas kesehatan, seperti disediakan klinik untuk para tahanan melakukan pemeriksaan kesehatan yang memiliki tenaga medis berjumlah 3 orang perawat dan satu

perawat gigi tetapi untuk dokter belum ada, tetapi pihak Rutan sudah melakukan kerja sama dengan Puskesmas Mattirobulu, jadi dokter yang ada di Puskesmas Mattirobulu terkadang juga datang ke Rutan langsung untuk melakukan pemeriksaan tahanan yang sakit. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Sarana Prasarana yang di maksud adalah ketersediaan sarana serta prasarana pelayanan yang sudah memadai dari penyelenggara pelayanan publik (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama Bapak Suharmin (25 tahun), menyatakan:

“Mengenai sarana prasarana di rutan pinrang sejauh ini sudah nampak baik, baik itu melalui pelayanan kesehatan pendidikan serta pengajaran. Salah satu sarana prasarana yang memfasilitasi seperti, perpustakaan tempat baca, pada pelayanan kesehatan juga sudah ada poliklinik dan obat-obatan yang sudah lengkap ” (Muh.Suharmin, 4 Juli 2023)

Dari wawancara diatas mengenai sarana prasarana membuktikan bahwa penyediaan sudah tampak baik dengan fasilitas yang ada. Dimana pada ketersediaan tempat serta peralatan yang ada sudah mendukung ketersediaan sarana prasarana yang ada di rutan pinrang. Seperti perpustakaan tempat baca, dan juga sudah tersedia klinik untuk pelayanan pemeriksaan kesehatan yang sudah lengkap. Lebih lanjut penulis juga melakukan wawancara dengan tahanan lainnya yang juga sependapat terkait dengan sarana dan prasarana yang sudah lengkap di Rutan Kelas IIB Pinrang. Berikut kutipan wawancara yang peneliti lakukan di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan tahanan Mansyur (32 tahun), menyatakan:

“Iya, sarana prasarana disini sudah ada beberapa yang memfasilitasi kami, seperti pelayanan kesehatan itu sudah ada klinik yang menyediakan obat-

obatan, dan tenaga medisnya juga sudah ada di klinik Rutan Kelas II B Pinrang” (Mansyur, 7 Juli 2023)

Dari kutipan wawancara di atas yang peneliti lakukan di Rutan Kelas II B Pinrang dilihat bahwa Pelayanan yang di rasakan oleh tahanan sudah terpenuhi dengan adanya beberapa fasilitas yang ada seperti obat-obatan yang tersedia di klinik Rutan Kelas IIB Pinrang.

Dari hasil analisis wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di Rutan Kelas II B Pinrang sudah cukup bagus. Seperti penyediaan sarana dan prasarana untuk pemeriksaan kesehatan tahanan yakni dengan adanya klinik di Rutan Kelas II B Pinrang, dan juga perpustakaan baca yang sudah memiliki saranan dan prasarana yang cukup memadai.

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai di Rutan dan juga kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang dapat disimpulkan bahwa terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang diberikan Rutan kepada tahanan sudah cukup lengkap. Salah satunya seperti sudah tersedianya sarana dan prasarana untuk tahanan menerima pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di Klinik Rutan dan juga sudah tersedianya perpustakaan baca untuk para tahanan yang ingin belajar dan membaca, serta alat dan bahan untuk meningkatkan keterampilan para tahanan. Dalam pemberian sarana dan prasarana yang memadai untuk para tahanan.

d. Hasil Pelayanan

Pada Hasil Pelayanan ini dimaksud dapat memberikan kepastian pelayanan serta hasil yang memuaskan yang dilaksanakan atau dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan kepada tahanan. Standar Pelayanan Publik pada UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Hasil Pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diberikan berdasarkan dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan. (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Berikut dibawah ini wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Kepala Rutan Pinrang Bapak Wahyu Trah Utomo (40 tahun), menyatakan:

“Hasil pelayanan yang diberikan sejauh ini, *Alhamdulillah* memberikan hasil yang memuaskan, semua petugas dan staaf yang terlibat dalam memeberikan pelayanan yang baik semuanya memeberikan pelayanan yang baik, dengan fasilitas serta tempat yang nyaman di rutan sangat memebrikan kepuasan kepada tahanan” (Wahyu Trah Utomo, 3 Juli 2023)

Dari wawancara diatas yang peneliti lakukan dilihat bahwa Hasil pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan publik, memberikan hasil pelayanan yang memuaskan dengan adanya fasilitas yang diberikan tahanan, serta tempat yang nyaman dan pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada tahanan di Rutan. Hal yang serupa dengan yang di katakan oleh salah satu pegawai yang menyatakan bahwa Pihak Rutan memberikan pelayanan yang baik, untuk lebih lanjut berikut wawancara bersama dengan Bapak Bobby (24 tahun) , menyatakan:

“Pelayanan yang diberikan sejauh ini kami pihak Rutan sangat memberikan pelayanan yang baik. Semua petugas serta staff rutan bertanggung jawab dengan baik mengenai pelayanan yang diberikan, sesuai dengan prosedur yang ada. Kami juga selaku pihak Rutan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang memberikan hasil yang sesuai dengan standar pelayanan” (Bobby, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas dilihat bahwa dalam pemberian pelayanan yang diberikan sejauh ini pihak rutan memberikan pelayanan yang baik. Semua pihak Rutan bertanggung jawab memberikan hasil yang sesuai mengenai pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan prosedur standar pelayanan tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang.

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa hasil pelayananyang diberikan oleh pihak Rutan kepada tahanan dinilai memuaskan hal ini berdasarkan pada fasilitas serta tempat yang nyaman yang telah disediakan oleh pihak rutan untuk digunakan oleh penghuni di Rutan. Hal ini sesuai dengan hasil pelayanan yang sudah diberikan kepada tahanan yang berpedoman pada standar pelayanan kepada tahanan. Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama Ibu Faimah (40 tahun) menyatakan:

“Selama saya dalam tahanan, saya merasakan hasil pelayanan yang diberikan itu, saya rasa tidak mengecewakan, Artinya pemberian pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ada yang membuat saya merasa puas dengan pelayananya orang disini” (Faimah, 7 Juli 2023)

Dari wawancara diatas yang peneliti lakukan bersama dengan salah satu tahanan di Rutan, dilihat bahwa selama dalam tahanan merasakan hasil pelayanan yang tidak mengecewakan dengan standar pelayanan yang diberikan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal yang serupa juga yang dikemukakan oleh tahanan yang lain yang menyatakan bahwa pelayanan di Rutan sesuai dengan adanya fasilitas yang diberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kesederhanaan, untuk lebih jelasnya berikut ini wawancara yang peneliti lakukan

bersama dengan tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang Muh Suharmin (24 tahun), menyatakan:

“Iya, pelayanan disini sesuai saya mendapatkan pelayanan yang baik dengan adanya fasilitas yang diberikan serta pelayanan yang saya rasakan disini tidak begitu rumit dan berbelit-belit. Saya merasa puas dengan hasil pelayanan yang saya dapatkan disini” (Muh Suharmin, 4 Juli 2023)

Dari kutipan wawancara diatas peneliti melihat bahwa Pelayanan yang didapatkan tahanan selama berada dalam Rutan mendapatkan pelayanan yang baik dengan adanya fasilitas yang disediakan serta pelayanan yang dirasakan tidak rumit dan berbelit-belit mengenai standar pelayanan.

Dari hasil analisis wawancara diatas yang dilakukan peneliti bersama dengan tahanan di rutan pinrang menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan SOP dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang diberikan kepada tahanan memberikan hasil pelayanan yang baik, serta tidak mengecewakan penerima layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan sehingga memberikan hasil pelayanan yang baik.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pelayanan serta dipublikasikan dengan jaminan adanya suatu kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan pihak Rutan Kelas IIB Pinrang memiliki Pendukung dalam memberikan pelayanan untuk mendukung suatu kegiatan yang akan dilaksanakan. Standar Pelayanan yang dimaksud bertujuan sebagai ukuran yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati bagi setiap pemberi serta penerima pelayanan. Pada pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilaksanakan sesuai dengan adanya standar serta prinsip pelayanan. Di bawah ini peneliti menjelaskan lebih lanjut terkait dengan Faktor pendukung dan Faktor Penghambat jalannya suatu pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan hak-hak yang diberikan kepada tahanan yang tertuang dalam UU no 22 tahun 2022 Tentang Perasyarakatan Undang-undang no 22 tahun 2022 Tentang Perasyarakatan pasal (7) dijelaskan, Tahanan berhak: (a) menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya (b) mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani; (c) mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasi, serta kesempatan mengembangkan potensi; (d) mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi; (e) mendapatkan layanan informasi; (f) mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum; (g) menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan (h) mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang; (i) mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental; (j) mendapatkan pelayanan sosial; dan (k) menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Seorang tahanan juga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak, untuk itu di dalam rutan diperlukan fasilitas penunjang kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan para tahanan di rutan (Rakasiwi, 2020:113).

Menurut Atep Adya Barata (2003) dalam (Putri & Nurhadi, 2021) Kualitas suatu pelayanan mempengaruhi beberapa faktor yakni faktor pendukung serta faktor penghambat pelayanan berikut penjelasan dari hasil wawancara dari indikator faktor pendukung dan penghambat pelayanan tahanan.

a. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung itu sendiri faktor yang bersifat mendukung atau mengajak untuk ikut serta dalam suatu kegiatan yang akan dilaksanakan. Faktor pendukung juga merupakan suatu keadaan yang dimana dapat mendukung seseorang untuk mengimplementasikan sesuatu dalam melaksanakan sesuatu. Dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas juga didukung dengan adanya sistem pelayanan yang baik pun didukung dengan sumber daya dalam hal ini yaitu penyedia layanan dan aparat berdasarkan prinsip pelayanan dan standar pelayanan pada peraturan KEMEMPAN Nomor 13 Tahun 2009.

Berikut wawancara yang peneliti lakukan mengenai kondisi sumber daya manusia yang dapat dari tanggapan dan informan bersama dengan Kepala Seksi Pelayanan Tahanan bersama dengan Bapak Andy Prajakarana, S.H, menyatakan:

“Rutan Kelas IIB Pinrang ini sudah mendukung dengan adanya Keamanan yang disiplin dalam pemberian pelayanan. Meskipun demikian kami juga masih memiliki kekurangan yang perlu kami tingkatkan dan benahi dengan semaksimal mungkin terkait masalah kedisiplinan petugas serta pegawai rutan. *Alhamdulillah*, pelayanannya sudah sesuai dengan SOP dan aturan yang ada” (Andy Prajakarana, 3 Juli 2023)

Dari kutipan hasil wawancara diatas mengenai keamanan dan tingkat kedisiplinan pegawai di Rutan sudah sesuai dengan SOP *Full Week Service* Penitipan Barang Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.0 dan aturan yang ada. Dan juga pada pelayanan kesehatan juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam

pelayanan yang diberikan kepada tahanan dengan disediakannya klinik dan kelengkapan obat-obat di klinik untuk memenuhi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada tahanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sri Wahyudiningsih, S.Kep.Ns selaku perawat di Rutan Kelas IIB Pinrang. Berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Sri Wahyudiningsih, S.Kep.Ns (47 tahun) selaku perawat di Rutan, menyatakan bahwa:

“Terkait itu, kami selaku tenaga medis juga melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, dan juga di dalam klinik kami selalu menyediakan obat-obatan yang lengkap untuk memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada para tahanan di rutan”(Sri Wahyudiningsih, S.Kep.Ns, 8 Juli 2023)

Dari pernyataan di atas peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan telah mendukung dengan adanya kedisiplinan pegawai serta pelayanan yang diberikan kepada tahanan itu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan penulis kepada tahana di rutan yang menjadi faktor pendukung dalam pemberian pelayanan dari pihak Rutan kepada tahanan yakni salah satunya terkait dengan tenaga kerja Keamanan di Rutan sudah sesuai berdasarkan Peraturan MenPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Selain dengan Keamanan yang menjadi faktor pendukung di Rutan Pinrang juga salah satunya ialah tersedianya klinik sebagai tempat pemeriksaan kesehatan bagi para tahanan di rutan kelas II B pinrang.

Peneliti juga melanjutkan mewawancarai salah satu tahanan Rutan Pinrang Bapak Mansyur (32 tahun) mengemukakan bahwa:

“Saya pernah kurang sehat, lalu saya langsung memberitahu pihak rutan, kemudian saya di bawah ke poliklinik rutan untuk melakukan pemeriksaan. Sebagai pasien yang ingin berobat saya katakan pelayanannya cukup baik, namun dokter serta tenaga medis yang ada di poliklinik tidak selalu berada di tempat. Tetapi saya masih tetap di layani dan diberikan pelayanan yang baik” (Mansyur, 7 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa tahanan tersebut melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik Rutan yang dirasa sudah cukup baik walaupun dokternya tidak selalu berada di tempat tetapi tenaga medis lainnya selalu siaga dalam melakukan pemeriksaan kesehatan kepada para tahanan di Rutan. Lebih lanjut, tahanan lainnya juga mengemukakan hal yang hampir sama dimana dia merasa bahwa selama berada di Rutan bisa memperoleh pemeriksaan kesehatan sewaktu-waktu apabila dia merasa kurang sehat dan juga dia merasa aman dengan tingkat keamanan yang diberikan oleh pihak Rutan Kelas II B Pinrang. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini merupakan kutipan wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu tahanan atas Ibu Fatima yang di temui di Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“sejauh ini saya rasa sudah cukup bagus, mulai dari tempatnya yang bersih, keamanannya juga membuat saya merasa aman dan juga tersedia klinik jadi saya tidak takut kalo sakit karena bisa langsung ke klinik diperiksa lalu diberi obat” (Fatima, 6 Juli 2023)

Dari analisis kedua wawancara yang dilakukan peneliti kepada tahanan di Rutan dapat dilihat bahwa salah satu faktor pendukung yang paling berpengaruh yang dirasakan oleh tahanan pada pelayanan yang diberikan oleh pihak rutan terkait dengan tersedianya klinik sebagai pendukung dalam pemeriksaan kesehatan tahanan sewaktu-waktu yang sudah cukup lengkap. Selain itu juga tenaga

keamanan di Rutan juga memberikan pelayanan yang cukup baik dirasakan oleh tahanan.

Berdasarkan dari hasil analisis wawancara peneliti kepada pegawai Rutan Pinrang dan juga kepada tahanan dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak Rutan yakni tenaga keamanan dalam hal ini pegawai Rutan Pinrang sudah memadai dan disiplin dalam melakukan tugasnya berdasarkan bidangnya masing-masing. Selain itu juga dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para tahanan pihak rutan juga sudah menyediakan klinik yang sudah cukup lengkap sehingga para tahanan dapat melakukan pemeriksaan kesehatan apabila merasa kurang sehat dengan ketersediaan obat-obatan yang lengkap.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat itu sendiri faktor yang dimana sifatnya menghambat suatu kegiatan pelayanan tahanan dan membuat gagalnya suatu kegiatan yang akan dilaksanakan seperti pelayanan yang akan diberikan kepada tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang berdasarkan prinsip pelayanan dan standar pelayanan pada peraturan KEMENPAN Nomor 13 Tahun 2009. Berikut wawancara yang peneliti lakukan mengenai kondisi sumber daya manusia yang menjadi faktor penghambat yang dapat dari informan bersama dengan Bapak Anaruddin (32 tahun) Selaku Staf Pelayanan Tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan:

“Terkait dengan tahanan yang menjadi penghambat dimana keterlambatan pada kasus seperti biasa perpanjangan tahanan yang terlambat, eksekusi yang terlambat. Keputusan yang terlambat, kenapa dikatakan faktor penghambat karena jika itu terjadi maka hak” tahanan itu tidak bisa kami berikan jadi itu menjadi terhambat untuk pemberian pelayanan ketika hak”nya tidak

terpenuhi, dan itu membuat tahanan disini mengeluh akan hal itu” (Anaruddin, 10 Juli 2023)

Dari kutipan diatas yang peneliti lakukan bersama dengan staff pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang, dilihat bahwa pelayanan yang mengenai faktor penghambat berdasarkan standar pelayanan yang diberikan, adanya kasus seperti surat perpanjangan yang terlambat, serta eksekusi yang terlambat, yang menjadi faktor penghambat. Hal dibenarkan oleh salah staff yang peneliti wawancarai di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan Bapak Bobby selaku tahanan, menyatakan:

“Mengenai Sarana Prasana yang dimiliki Rutan Kelas IIB Pinrang ada beberapa yang belum lengkap tetapi masih dapat digunakan dengan secara optimal untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan, Mengenai prosedur juga sudah sesuai dengan standar pelayanan yang di susun oleh Rutan Kelas IIB Pinrang” (Bobby, 7 Juli 2023)

Dari Kutipan wawancara di atas yang peneliti telah lakukan dapat dilihat bahwa Faktor penghambat pelayanan dengan saran prasarana ada beberapa yang belum lengkap, tetapi masih dapat di gunakan pelayanan tersebut secara optimal. Hal yang serupa juga yang dikatakan oleh beberapa tahanan yang peneliti wawancarai secara langsung.

Peneliti juga melanjutkan mewawancarai salah satu tahanan Rutan Pinrang Bapak Mansyur (32 tahun) mengemukakan bahwa:

“Iya, biasanya ada keterlambatan seperti telambat eksekusi, dan perpanjangan tahanan yang lambat di proses, itu yang menjadi penghambat pelayanan bagi saya”(Mansyur, 7 Juli 2023)

Dari kutipan diatas dapat dilihat bahwa mengenai pelayanan yang diberikan kepada tahanan memiliki faktor penghambat yang mana dengan adanya keterlambatan eksekusi serta perpanjangan tahanan yang lambat untuk di proses

sehingga menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada tahanan. Hal yang serupa yang di kemukakan oleh salah satu tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang, menyatakan bahwa Selama dalam tahanan mendapat pelayanan kesehatan yang sudah lengkap dengan obat-obatan yang diberikan. Untuk lebih jelasnya berikut di bawah ini wawancara yang peneliti lakukan di Rutan Kelas IIB Pinrang bersama dengan Bapak Faisal (26 tahun), menyatakan:

“Menurut saya selama mendapatkan pelayanan disini salah satunya pelayanan keasehatan, dimana obat-obatan yang sudah sangat lengkap, jadi kalau kami sakit kami langsung diberikan obat dari klinik. Untuk keterlambatan itu biasanya cuman lambatnya keluar surat perintah penahanan”(Faisal,3 Juli 2023)

Dari kutipan di atas yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa tahanan medapatkan pelayanan kesehatan dengan adanya ketersediaan obat-obatan yang sudah lengkap yang telah di sediakan pihak Rutan Kelas II B Pinrang di Klinik, jadi mengenai hal tersebut membuat pelayanan tahanan sudah cukup baik, namun mengenai keterlambatan itu bisanya cuman lambatnya keluar surat penahanan dari pihak penahan tahanan yang menjadi faktor penghambat pelayanan tahanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kepada tahanan yaitu dengan keamanan di Rutan sudah sesuai dengan SOP *Full Week Service* Penitipan Barang Nomor SOP W23.PAS15.OT.02.0. Hal tersebut dilakukan untuk penertiban keamanan baik itu bagi para tamu kunjungan maupun penghuni rutan, agar dapat memberikan pelayanan yang baik dengan adanya keamanan. Selain dengan keamanan menjadi faktor pendukung di Rutan Kelas II B Pinrang juga salah satunya ialah tersedianya sarana prasarana yang tersedia di Rutan seperti di klinik

sebagai tempat pemeriksaan kesehatan bagi para tahanan. Peneliti melihat bahwa dengan adanya sarana prasana yang tersedia serta sumber daya telah tersedianya pada bagian yang telah ditetapkan masing-masing bagian, namun perlu adanya peningkatan dalam kedisiplinan pegawai seperti keterlambatan atau tidak adanya tenaga medis yang selalu ada di klinik. Ada beberapa yang belum lengkap dan memadai tetapi masih dapat digunakan dengan secara optimal untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan.

C. Pembahasan

Pada pembahasan ini didasarkan atas keseluruhan pembahasan dari hasil data yang sudah peneliti kumpulkan pada waktu melakukan suatu penelitian di Rutan Kelas IIB Pinrang. Untuk lebih lanjut dibawah ini merupakan pembasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

1. Prinsip Pelayanan pada Rutan Kelas IIB Pinrang

Rutan kelas IIB Pinrang adalah unit pelaksana teknis yang bergerak di bidang pembinaan dan pelayanan kepada narapidana dan tahanan yang sekaligus merangkap sebagai rumah tahanan negara dalam hal perawatan tahanan. Rutan Kelas IIB Pinrang merupakan salah satu instansi yang diberikian kewenangan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan memuaskan bagi tahanan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan UU No 25

Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik yang juga menjadi pedoman Rutan Kelas IIB dalam memberikan pelayanan kepada tahanan. (PUBLIK, 2009)

Dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, pegawai rutan kelas IIB Pinrang didasarkan pada prinsip yaitu, (a) Kesederhanaan; (b) Kejelasan Pelayanan; dan (c) Keamanan. Hal ini berdasarkan pada Keputusan KEMENPAN No.63 tahun 2003, dalam suatu proses pelayanan publik diatur juga tentang prinsip pelayanan dimana pada prinsip pelayanan tersebut sebagai salah satu pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. (Wicaksana & Rachman, 2018).

Dari beberapa indikator dalam Prinsip Pelayanan kepada tahanan yang dilakukan oleh pihak Rutan Kelas IIB Pinrang. Pelayanan yang diberikan kepada tahanan dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan para tahanan selama berada di rutan. Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik yang juga menjadi pedoman Rutan Kelas IIB dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, yakni Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (PUBLIK, 2009)

Berdasarkan prinsip pada pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam prinsip pelayanan yakni (a) Kesederhanaan; (b) Kejelasan Pelayanan; (c) Keamanan, sudah berjalan dan dilakukan sebagaimana mestinya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang

dilakukan peneliti kepada beberapapegawai di Rutan Kelas IIB Pinrang dan juga kepada beberapa tahanan di Rutan Kelas IIB Pinrang yang menyatakan sudah mendapatkan pelayanan yang cukup bagus berdasarkan indikator-indikator prinsip pelayanan mulai dari kesederhanaan, kejelasan, dan keamanam. Adapun pembahasan terkait dengan hasil pembahasan sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Dalam melakukan pelayanan yang berprinsip pada kesederhanaan dilakukan dengan memberikan kemudahan bagi penerima layana sehingga tidak berbelit-belit dalam urusan terkait tata cara pelayanan yang diberikan kepada tahanan. Hal ini sesuai dengan pengertian kesederhanaan yang dikemukakan oleh Mirdawati dalam jurnal (Mirdawati et al., 2018:39) bahwa Kesederhanaan adalah suatu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. Yang diatur dalam MENPAN No.63 tahun 2003 terkait dengan Prinsip Pelayanan di Rumah Tahanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator Kesederhanaan pada sistem pelayanan yang diselenggarakan di Rutan berjalan dengan begitu mudah dengan sederhanana, berdasarkan hasil dari peneliti bahwa pelayanan yang diselenggarakan itu belum sempurna mengenai tingkat kesederhanaan prosedur pelayanannya tetapi peneliti melihat secara langsung bahwasannya pelayanannya tidak begitu berbelit-belit, jadi kesederhanaan pelayanan yang telah diselenggarakan di rutan pinrang sudah dikatakan baik, walaupun belum dikatakann sempurna hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Mirdawati, 2018) yang mengemukakan bahwa kesederhanaan adalah salah satu prinsip pelayanan publik yang memberikan

kemudahan tahapan pelayanan yang diberiksn kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dapat dilaksanakan semua rangkaian proses atau tata cara pelayanan struktur seta tahapan yang sederhana dan mudah di pahami. Hal tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriani (2021) yang berbeda dengan lokasi penelitian, serta indikator dimana Dalam memberikan layanan di Rutan Kelas II B Enrekang, terdapat indikator respons dan ketersediaan sumber daya manusia. Selain itu, jumlah personel dan petugas yang terbatas dibandingkan dengan unsur yang dilayani, dan sebagian besar tahanan memiliki tingkat pendidikan yang rendah, yang menyebabkan pelayanan yang sangat lambat, terutama dalam pembinaan.

b. kejelasan

Dalam memberikan pelayanan pada kejelasan diberikan oleh para pihak rutan menerima segala bentuk persoalan dan kritik yang diberikan oleh tahanan dan juga bertanggungjawab terkait dengan kejelasan waktu dalam pemberian pelayanan kepada tahanan. Kejelasan yang dikemukakan oleh Mirdawati dalam jurnal yang dipublikasikan pada tahun 2018 menyatakan bahwa Kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalah pahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. (Mirdawati et al., 2018:40). Dalam memberikan pelayanan sesuai prinsip kejelasan kepada tahanan di Rutan Kelas II B Pinrang, maka pihak Rutan Kelas IIB Pinrang berpedoman pada MENPAN No.63 tahun 2003 terkait dengan Prinsip Pelayanan di Rumah Tahanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator Kejelasan pada sistem pelayanan yang diselenggarakan di Rutan berjalan dengan baik, walaupun ada salah satu infirman yang tidak setuju dengan hal tersebut, namun hal tersebut di perjelas oleh bapak Andy Prajakarana selaku kepala seksi pelayanan bahwa mengenai hal kepastian waktu, menyatakan bahwa pihak rutan pinrang selalu memberikan yang terbaik dalam hal pemberian pelayanan, dan tidak mengulur-ulur waktu saat melakukan pelayanan, namun mengenai kepastian waktu, bukan karena disengaja dan membuat kurang puas akan hal itu, tetapi karena kondisi-kondisi tertentu yang biasanya membuat keterlambatan dan tidak tepat waktu dengan adanya keterlambatan dari pihak yang menahan berdasarkan hasil tersebut mengenai tingkat kejelasan pelayanan yang diberikan kepada tahanan sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya dan hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Mirdawati, 2018), mengemukakan bahwa kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalahpahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. Hal yang sama dengan penelitian sebelumnya oleh Fitriani (2021) Pada pemberian pelayanan yang diberikan para petugas dan aparat memberikan kejelasan mengenai ketepatan waktu pelayanan dimana sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam pemberian pelayanan dan tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani untuk memberikan kejelasan pelayanan bagi para narapidana.

c. keamanan

Keamanan merupakan suatu hasil pelayanan yang memberikan kenyamanan dan rasa aman terhadap tahanan di rutan. Dimana keamanan disini untuk proteksi

perlindungan atas sumber-sumberi fisik dan kosnseptual dari alam maupun manusia terhadap sumber yang meliputi data serta informasi. Dalam pemberian pelayanan dengan prinsip keamanan di lakukan oleh pegawai Pengamanan Rutan untuk mencegah penindakan dan pemulihan terhadap setiap gangguan keamanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Pasal 1 Tentang Petugas Pengamanan Pada Lembaga Perasyarakatan dan Rumah Tahanan.(Peraturan Menteri Hukum dan HAM, 2015). Dan juga pada Peraturan Kemenkumham Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Pada Lembaga Pemasyarakatan Dan Rumah Tahanan Negara dibuat karena: (a) bahwa keberhasilan pelaksanaan sistem perasyarakatan bergantung pada keamanan dan ketertiban yang kondusif di dalam lembaga pemasyarakatan dan rumah tahanan negara; (b) bahwa aturan hukum yang ketat diperlukan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di dalam lembaga pemasyarakatan dan rumah tahanan negara.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk memberikan rasa nyaman dan aman pada saat melakukan pelayanan pihak rutan memberikan tanggungjawab kepada pegawai yang bertugas dengan adanya keamanan yang di Rutan. Keamanan kepada tahanan dilakukan oleh petugas pengamanan Rutan yang terdiri atas 3 regu yang masing-masing beranggotakan 4 orang yang saling bergantian untuk melakukan penjagaan kepada para penghuni Rutan Pinrang untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan dalam proses pemberian pelayanan bagi setiap penghuni maupun pengunjung di Rutan Kelas IIB Pinrang. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh fitriani (2021), Dimana pada penelitian yang

dilakukan di Rutan Kelas IIB Enrekang berbeda karna hanya mengetahui dan merespon setiap keluhan narapidana dalam pemberian pelayanan, hal tersebut berbeda, untuk melihat pelayanan yang baik perlu adanya keamaan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penghuni rutan dalam melakukan pelayanan dengan baik.

2. Standar Pelayanan pada Rutan Kelas IIB Pinrang

Rutan Kelas IIB Pinrang dalam memberikan standar pelayanan kepada tahanan yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan baik kepada tahanan maupun kepada pengunjung. Hal ini sesuai dengan pengertian Standar Pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 yang tertuang pada pasal 1 (7) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan untuk penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, dan terukur. (Wicaksana & Rachman, 2018:21). Dalam memberikan standar pelayanan pihak Rutan Kelas IIB Pinrang berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang didalamnya memuat beberapa indikator terkait dengan standar pelayanan yang diberikan kepada tahanan.

a. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan adalah salah satu indikator standar pelayanan yang diberikan kepada tahanan..

Dalam prosedur pelayanan yang diberikan kepada tahanan dengan memberikan alur pelayanan sesederhana mungkin. Hal yang sama dalam pengertian prosedur pelayanan kepada tahanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Ap/araturnegara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yakni Prosedur Pelayanan merupakan pemberian pelayanan dengan kemudahan yang diberikan kepada tahanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan dilihat dari prosedur yang ada dan sudah ditetapkan. Sesuai dengan standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut wajib ditaati oleh setiap pemberi maupun penerima layanan tersebut. Dilihat bahwa prosedur yang telah ada sudah lengkap dengan adanya SOP pada setiap pemberian pelayanan. Hal yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriani (2021), dimana pada pemberian pelayanan dalam mengimplementasikan visi dan misinya, yang ditindak lanjuti dengan adanya SOP sebagai pedoman Rutan Kelas II B Enrekang dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang baik bagi para tahanan dan narapidana.

b. Waktu Pelayanan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa waktu pelayanan ialah jadwal pelayanan tahanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan pihak Rutan kelas IIB Pinrang kepada tahanan telah tepay waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan dikatakan cukup baik dan berjalan sesuai dengan SOP pelayanan. Idikasi menyangkut hal tersebut sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh fitriani (2021), bahwa pelayanan yang diberikan kepada tahanan berjalan dengan sesuai dengan ketentuan seperti merepon setiap aduan pihak rutan melakukan dengan cermat dan cepat serta melaksanakan dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

c. Saran Prasarana

Menurut Peraturan KEMEMPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Rutan Kelas IIB Pinrang harus memberikan standar pelayanan kepada tahanan. Salah satu indikatornya adalah Sarana Prasarana, yang berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang sudah memadai kepada tahanan serta segala sesuatu yang digunakan sebagai penyelenggara pelayanan public serta segala sesuatu yang dipakai untuk alat, perlengkapan pelayananan yang diberikan kepada tahahanan. Menurut Peraturan KEMEMPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Rutan Kelas IIB Pinrang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kepada para tahanan. Salah satu indikatornya adalah Sarana Prasarana, yang menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang sudah memadai kepada tahanan dan segala sesuatu yang digunakan sebagai (Wicaksana & Rachman, 2018:23).

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang diberikan kepada tahanan sudah cukup lengkap. Seperti sudah tersedianya sarana dan prasarana bagi tahanan untuk menerima pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di Klinik Rutan dan juga sudah tersedianya perpustakaan baca untuk para tahanan yang ingin belajar dan membaca, serta alat dan bahan untuk meningkatkan keterampilan para tahanan untuk tahanan yang ingin di pekerjakan. Hal tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fitriani 2021), diaman pada penelitiannya tidak menggunakan indikator sarana prasana yang ada di Rutan Kelas II B Enrekang. Padahal hal tersebut mendukung dalam memberikan pelayanan untuk kelancaran pelayanan bagi tahanan.

d. Hasil Pelayanan

Dalam standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang didalamnya memuat beberapa indikator terkait dengan standar pelayanan yang diberikan kepada tahanan, salah satu indikator yaitu Hasil Pelayanan

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang diberikan kepada tahanan memberikan hasil pelayanan yang baik, serta tidak mengecewakan penerima layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan sehingga memberikan hasil pelayanan yang baik. Hal yang sama dengan penelitian terdahulu

yang di lakukan oleh (Fitrianai 2021), Bahwa pelayanan yang diberikan bagi tahanan dan narapidana di Rutan Kelas II B Enrekang memberikan hasil yang sesuai dengan merepon baik setiap aduan, dan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan memberikan hasil pelayanan yang sesuai.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan pada Rutan Kelas II B Pinrang

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti membahas mengenai faktor yang pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan dari pihak Rutan Kelas IIB Pinrang kepada tahanan yaitu terkait dengan tenaga keamanan di Rutan sudah sesuai. Berdasarkan Peraturan MenPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Selain dengan adanya keamanan yang menjadi faktor pendukung di Rutan Pinrang juga salah satunya ialah tersedianya sarana prasarana di klinik Rutan Kelas IIB Pinrang sebagai tempat pemeriksaan kesehatan bagi para tahanan. Peneliti melihat bahwa dengan adanya sarana prasana yang tersedia serta sumber daya telah tersedianya pada bagian yang telah ditetapkan masing-masing bagian, namun perlu adanya peningkatan dalam kedisiplinan pegawai seperti keterlambatan atau tidak adanya tenaga medis yang selalu ada di klinik. Ada beberapa yang belum lengkap dan memadai tetapi masih dapat digunakan dengan secara optimal untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan Menurut Atep Adya Barata (2003) dalam (Putri & Nurhadi, 2021) Kualitas suatu pelayanan mempengaruhi beberapa faktor yakni faktor pendukung serta faktor penghambat pelayanan Hal ini sesuai dengan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik memastikan bahwa prinsip dan standar pelayanan didasarkan pada indikator tersebut, sehingga seluruh pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan hak-hak mereka untuk mencapai pelayanan terbaik.. (Wicaksana & Rachman, 2018:23)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa yang menjadi faktor penghambat Pelayanan di Rutan Kelas II B Pinrang adanya keterlambatan proses eksekusi tahanan sehingga menjadi penghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada tahanan, berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriani (2021), lokasi penelitian yang dilakukan di Rutan Kelas II B Enrekang, yang menyatakan ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan, seperti keterbatasan aparat dan petugas dibanding dengan unsur yang dilayani serta sebagian besar tahanan mempunyai pendidikan yang terbatas, sehingga proses pemberian pelayanan khususnya dalam pembinaan sangat lambat untuk di terima diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Pinrang, maka dari itu peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Prinsip Pelayanan di Rutan Kelas II B Pinrang dapat dikatakan sudah berjalan dan dilakukan sebagaimana mestinya berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang diberikan kepada tahanan mendapatkan pelayanan cukup baik dari indikator-indikator prinsip pelayanan mulai dari kesederhanaan, kejelasan, serta keamanan. Pemberian pelayanan kepada tahanan memberikan hasil yang sesuai dengan adanya kesederhanaan pelayanan yang tidak berbelit-belit, ketepatan waktu pelayanan, serta keamanan yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi para tahanan Rutan Kelas II B Pinrang.
2. Standar Pelayanan di Rutan Kelas II B Pinrang dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan yang diberikan kepada tahanan dengan adanya prosedur pelayanan yang membuat pelayanan sudah dikatakan berjalan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya ketersediaan sarana prasarana, seperti klinik yang masih sementara diperbaiki, dan mobil ambulance yang sudah rusak akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan pelayanan di Rutan berjalan dengan baik. Mengenai hasil pelayanan juga memberikan hasil yang sesuai di harapkan oleh tahanan.

3. Faktor Pendukung dan penghambat pelayanan di Rutan Kelas II B Pinrang, Faktor yang menjadi penghambat ialah adanya surat penahanan tahanan yang lama di proses oleh pihak penahan sehingga itu menjadi penghambat pelayanan tahanan. Untuk Faktor pendukung itu sendiri adanya petugas keamanan yang membuat rasa nyaman dan aman saat menyelenggarakan pemberian pelayanan, kemudian sudah memadahi dengan memberikan pelayanan khususnya pelayanan kesehatan kepada para tahanan pihak rutan juga sudah menyediakan klinik yang sudah cukup lengkap sehingga para tahanan dapat melakukan pemeriksaan kesehatan apabila merasa kurang sehat dengan ketersediaan obat-obatan yang lengkap. Kemudian tempat beribadah yang disediakan seperti musala, dan ruang ibadah untuk tahanan yang beragama non, kemudian ruang untuk kunjungan tahanan yang telah disediakan, serta makanan yang layak diberikan, dengan adanya pegawai keamanan yang disiplin dalam melakukan tugasnya untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan tanggungjawab dan bidangnya masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan , peneliti memberikan saran agar sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai SOP dan berjalan lebih optimal lagi, maka dari dari itu adapun saran yang dapat saya sampaikan yaitu:

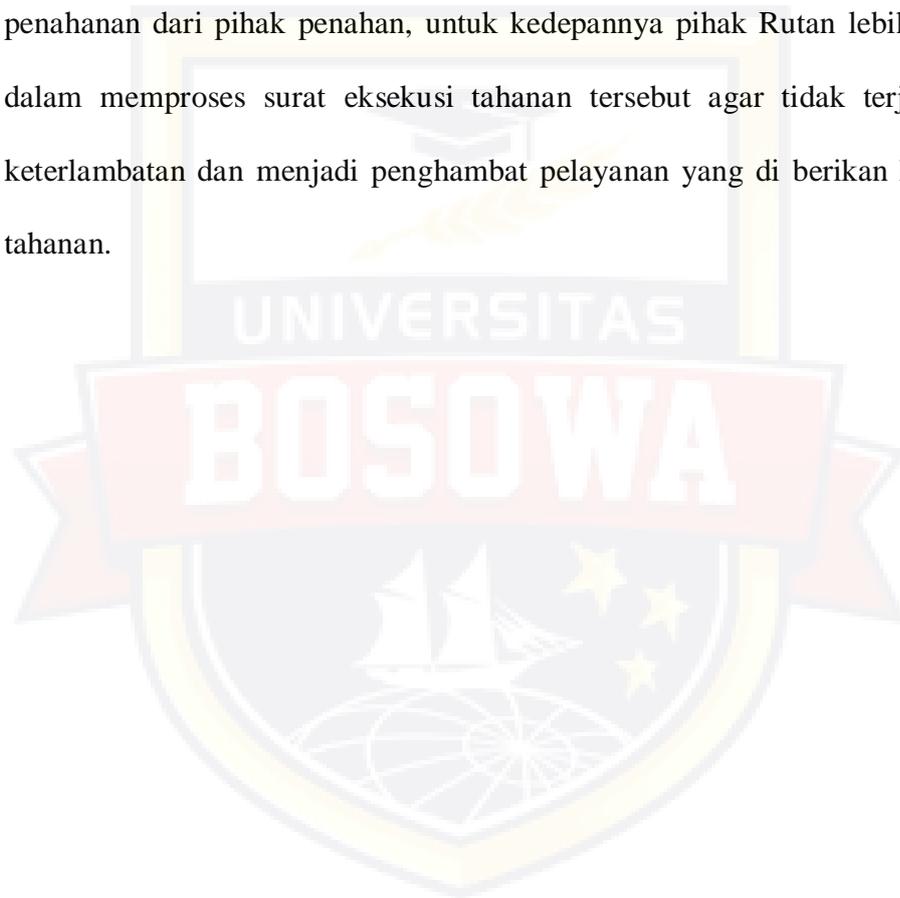
1. Rutan Kelas II B Pinrang harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dalam prinsip pelayanan yang diberikan sesuai dengan hak-hak bagi tahanan

yang telah di atur pada UU No. 22 Tahun 2022 Tentang Permasyarakatan, dengan adanya kesederhanaan serta kejelasan pelayanan yang tidak membuat tahanan merasa sulit dalam menerima pelayanan dan keamanan yang lebih disiplin dengan melakukan kegiatan apel sebelum melaksanakan tugas sebagai bahan evaluasi kegiatan yang berjalan agar pelayanan boleh terlaksana dengan baik.

2. Kementrian Hukum dan HAM harus lebih memperhatikan dan melihat kondisi yang ada di Lembaga Permasyarakatan terkhusus pada Rutan Kelas II B Pinrang untuk tetap melengkapi sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tempat/ ruang bagi tahanan agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Serta memberikan pelayanan kepada tahanan sesuai dengan hak-hak tahanan yang diatur pada UU No 22 Tahun 2022 Tentang permsyarakatan yang dijelaskan bahwa, menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya, mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani; mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasional, serta kesempatan mengembangkan potensi; mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi; mendapatkan layanan informasi; mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum; menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang; mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental; mendapatkan pelayanan sosial Para tahanan

juga hendaknya menaati seluruh peraturan yang ada dalam Rutan Kelas II B Pinrang demi proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif.

3. Pihak Rutan kedepannya lebih bertanggungjawab dalam pelayanan tahanan. Kedepannya harus lebih bertindak untuk meningkatkan lagi dalam menanggulangi masalah seperti yang terjadi saat ini dimana pada proses surat penahanan dari pihak penahan, untuk kedepannya pihak Rutan lebih cepat dalam memproses surat eksekusi tahanan tersebut agar tidak terjadinya keterlambatan dan menjadi penghambat pelayanan yang di berikan kepada tahanan.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Awik Septyani, & Agus Zaenul Fitri. (2022). Strategi Blended Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam Di Era New Normal.
- Erna Setijaningrum. (2023). *COMPLAINT HANDLING DALAM PELAYANAN PUBLIK*.
- Fitriani. (2021). *Negara Kelas IIB Enrekang*. <https://123dok.com/document/zkw43lm-m-responsivitas-pelayanan-publik-rumah-tahanan-negara-kelas-Enrekang.html>
- Juniasih, T. E., Marpaung, I. S., Nusantara, U. G., Artikel, I., Publik, P., Juniasih, T. E., Graha, U., Padangsidempuan, N., & Education, J. (2023). <https://doi.org/10.37081/ed.v11i1.4433>
- Malhotra Naresh. (2007). *Marketing Research : an applied orientation*. Pearson education, inc., fifth edition. New Jearsey.
- Mirdawati, J., Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). *Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City*.
- Nurul, & Hairat, M. G. (2020). Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang.
- Nurdia. (2018). *Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Wanita Kelas II B di Kabupaten Pinrang*” 95.
- Rakasiwi, P. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Narapidana Di Lembaga Masyarakat Kelas Iia Purwokerto. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Kesehatan Politeknik Medica Farma Husada Mataram*,
- Regina Angelita Laila. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Laia, R. A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.
- Rita Wahyuni. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Ciminggis. *Institut Soasial dan Manajemen. Jurna Abiwara*
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*,
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*,
- Undhar, L. (2020). Universitas Dharmawangsa.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). *Angewandte Chemie International Edition*.

Angewandte Chemie International Edition,

Yuliantini, N. P. R., & Pramita, K. D. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 7 Nomor 1 Februari 2021,*

Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Undang-Undang

PUBLIK, U. 25 T. 2009 P. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dengan. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dengan*

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun (2009) Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

UU No. 22 T. (2022). Tentang Permayarakatan.

Buku

Hikma Mahi. (2021). Medose Penelitian.Graha Ilmu

Lestari, S. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling.

Maleong J. Lexy. (2007). Metodologi Penelitiab Kualitatif. PT. Remaja.

Sugiono. (2007). Metode Penelitan Kuantitatif, kualitatif dan R&D. In Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif.

Internet

A, K. (2018). *Dasar dan Pengertian Sistem*. <http://bpakhm.unp.ac.id/konsep-dasar-dan-pengertian-sistem/>

Kompas.com. (2021). *Pengertian Sistem Pelayanan Menurut Ahli*. Retrived. Fromm:<https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/02/131754769/sistem-pengertian-para->

RumahTahanan Kelas IIB Pinrang. from <https://rutanpinrang.kemenkumham.go.id/>

Sulsel prov. (2023). *Deskripsi Daerah Kabupaten Pinrang*.Retrieved 5,8,2023.from https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Pinrang

W.Bebas,WikipediaEnsiklopedia(2023),RumahTahanan.from:https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Tahanan_Negara



Lampiran 1: Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

A. Judul Penelitian:

**“SISTEM PELAYANAN PADA RUMAH TAHANAN NEGARA
KELAS II B DI KABUPATEN PINRANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prinsip pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang ?
2. Bagaimana standar pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Kelas II B di kabupaten Pinrang?

A. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Prinsip Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang?
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Standar Minimal Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang?
3. Untuk mengetahui Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Di Kabupaten Pinrang?
4. Untuk menambah wawasan mengenai sistem pelayanan terhadap narapidana serta dapat memberikan perkembangan teori Ilmu Administrasi Negara Khususnya pada bidang Ilmu Administrasi Negara

C. Informan Penelitian

Pada penelitian ini informan ataupun narasumber yang di tunjukan adalah semua objek yang berkaitan dengan Sitem pelayanan di rutan pinrang, yakni sebagai berikut :

1. Kepala Rutan
2. Kepala Kesatuan Pengamanan
3. Staf Pelayanan Rutan
4. Perawat Poliklinik Rutan
5. Tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang

**TABEL MATRIKS UNTUK PENGEMBANGAN INSTRUMEN
PENELITIAN**

No	Rumusan masalah	Fokus Penelitian	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
1	Bagaimana Prinsip Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang?	Prinsip Pelayanan	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Keamanan	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
2	Bagaimana Standar Minimal Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang?	Standar Minimal Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Hasil Pelayanan 4. Sarana Prasarana	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
3.	Apa faktor pendukung dan Penghambat Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di kabupaten Pinrang?	Faktor Pendukung Faktor Penghambat	1. Pendukung 2. Penghambat	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

No.	Prinsip Pelayanan	Pertanyaan
1.	Kesederhanaan	a) Kapan Pemberian pelayanan kepada tahanan? b) Bagaimana Kesederhanaan Prosedur pelayanan diRutan Kelas II B di Kabupaten Pinrang? c) Siapa yang bertanggung jawab atas pelayan yang di berikan kepada tahanan maupun tamu? d) Bagaimana dengan tatacara pelayanan yang di selenggarakan? e) Apakah Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, dan tidak berbelit belit? f) Bagaimana pemenuhan hak bagi tahanan ?
2.	Kejelasan	a) Siapa saja yang terlibat dalam pemberian pelayanan terhadap tahanan ? b) Apakah tahanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan? c) Bagaimana kejelasan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada tahanan? d) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan? e) Apakah pihak rutan menerima keluhan atau persoalan dalam pemberian pelayanan? f) Kapan pemberian pelayanan diberikan kepada tahanan? g) Apa saja persyaratan teknis/Administratif pelayanan?
3.	Keamanan	a) Siapa saja yang terlibat dalam keamanan di rutan? b) Apakah pada saat pemberian pelayanan di rutan memberikan kenyamanan? c) Bagaimana proses pelayanan yang diberikan agar penerim pelayanan merasa aman? d) Bagaimana dengan keamanan di rutan? e) Apakah selama dalam tahanan merasa aman pada proses pemberian pelayanan? f) Mengapa harus ada pengawasan kepada tamu yang berkunjung di rumah tahanan?
No	Standar Pelayanan	Pertanyaan
1.	Prosedur	a) Siapa saja yang terlibat dalam prosedur pelayanan? b) Bagaimana cara mengimplementasikan prosedur pelayanan? c) Apakah mekanisme pelaksanaan pelayanan sudah sesuai prosedur? d) Apa saja prosedur pelayanan yang ada di rutan? e) Pelayanan seperti apa saja yang di dapatkan selama berada di rutan? f) Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di rutan, apakah prosedur yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang di harapkan?

2.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah dalam memberikan pelayanan kepada tahanan sudah sesuai dan tepat waktu? b) Apakah pegawai rutan memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan? c) Siapa yang mengawasi saat terjadi kunjungan untuk tahanan? d) Mengapa harus di awasi Saat terjadi kunjungan kepada tahanan? e) Kapan waktu yang diberikan untuk kunjungan terhadap tahanan? f) Dimana tempat yang di sediakan untuk kunjungan?
3.	Hasil Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah pemberian pelayanan pada narapidana memberikan hasil? b) Siapa yang terlibat dalam memberikan pelayan yang baik untuk tahanan? c) Mengapa pelayan yang baik harus di lakukan di rumah tahanan? d) Dengan memberikan fasilitas yang baik, apakah merupakan salah satu tugas dari rumah tahanan terhadap tahanan?
4.	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah ketersediaan sarana prasarana di rutan sudah sesuai? b) Bagaimana pemenuhan makanan yang layak bagi narapidana? c) Apakah pemerintah mendukung fasilitas dalam pelayanan di rumah tahanan? d) Siapa yang memberikan fasilitas yang memadai untuk kebutuhan rumah tahanan? e) Apakah fasilitas yang di berikan kepada tahanan sesuai dengan stándar? f) Dimana saja tahanan di tempatkan? g) Apakah ada perbedaan tempat untuk tahanan dengan kasus yang berbeda? h) Apakah ada kebutuhan khusus untuk tahanan yang memang memerlukan kebutuhan khusus?
No.	Faktor Pendukung dan Penghambat	Pertanyaan
1.	Pendukung Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Siapa yang berperan penting dalam mendukung pelayanan di rumah tahanan? b) Apa faktor yang mempengaruhi tidak terpenuhinya secara optimal hak bagi tahanan di rutan? c) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan? d) Siapa saja yang membutuhkan pelayanan khusus di rumah tahanan? e) Bagaimana pelayanan terhadap tamu di rumah tahanan? f) Apa saja fasilitas yang di berikan kepada tamu? g) Apakah ada kerja sama dengan pihak eksternal dalam melakukan pelayanan di rumah tahanan? h) Mengapa masih ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik? i) Fasilitas apa yang di berikan kepada tahanan?

2.	Penghambat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah ada kendala dalam memobilisasi tahanan? b) Siapa yang bertanggung jawab atas kendala yang dihadapi dalam pelayanan di rumah tahanan ? c) Bagaimana petugas memberi sanksi kepada tahanan yang melanggar? d) Kapan waktu yang diberikan untuk kunjungan pada tahanan? e) Apakah ada pelayanan khusus untuk tahanan yang kelas atas? f) Apakah ada perbedaan pelayanan terhadap para tahanan? g) Dimana saja tempat untuk tahanan yang kelas bawa dan tahanan kelas atas ? h) Mengapa pelayanan di rumah tahanan harus di perhatikan ?
----	-----------------------------	---



Lampiran 3 : Daftar Informan

DAFTAR INFORMAN

NO.	NAMA	STATUS/JABATAN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	Wahyu Trah Utomo	Kepala Rutan	40	S2
2.	Abdul Rahman Tampa, S.H., M.H.	Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan		S2
3.	Andy Prajakarana, S.H	Kepala Sub Seksi Pelayanan Tahanan		S1
4.	Anaruddin	Staf Pelayanan Tahanan	30	S1
5.	Petrus T. Sombolinggi, SH	Karupam (Komandan regu)		S1
6.	Esthi Khotimah Septiania	Staf Pelayanan Tahanan	24	SMA
7.	Irmasari	Staf Pelayanan Tahanan	27	SMA
8.	Haslinda	Pembinaan Kepribadian	31	S1
9.	Sri Wahyudiningsih, S.Kep.Ns	Perawat	47	S1
10.	Petrus T. Sombolinggi, SH	Karupam (Komandan regu)	55	S1
11.	Bobby	Staf Pelayanan Tahanan	24	SMA
12.	Ardi.S	Tahanan	25	SMA
13.	Muh. Suharmin	Tahanan	25	SMA
14.	Anwar Bin Langi	Tahanan	25	SMA
15.	Fatima Halid	Tahanan	40	SMP
16.	Mansyur. S.pd	Tahanan	32	S1
17.	Muh. Fasisal	Tahanan	26	SMP
18.	Anti	Pengunjung	28	SMK
19	Eva	Pengunjung	31	D3

Lampiran 4 : SOP Rutan Kelas II B Pinrang

SOP PENGELEDAHAN BARANG PENGUNJUNG

No	Kegiatan	Petugas Pendaftaran	Pengunjung	Petugas Portir/ Penggeledahan	Petugas Kunjungan	WBP	Waktu
1.	Memastikan barang terlarang tidak masuk ke dalam Lapas dan Rutan seperti barang elektronik, alat komunikasi, senjata tajam, senjata api dan bahan peledak, korek api, barang dari kaca dan besi, narkoba, minuman keras, makanan dan minuman, yang berbau tidak sedap dan memabukkan, video compact disc (vcd) audio visual, kamera, buku-buku yang dianggap membahayakan, pakaian dan handuk basah, uang tunai, barang-barang lain yang dapat membahayakan			[Red Box]			1 menit
2.	Meminta pengunjung meletakkan barang bawaan diatas meja atau tempat yang disediakan lainnya			↓ [Red Box]			15 detik
3.	Memeriksa barang bawaan pengunjung dan memisahkannya dari barang-barang yang dilarang dibawah masuk atau berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban			↓ [Red Box]			1 menit
4.	Memeriksa barang atau makanan yang terbungkus dalam kemasan seperti rokok, sabun, odol, minyak rambut, sandal, sepatu, mie instan, buah-buahan, roti, gula, nasi, bubur dan minuman dengan cara membuka, membelah, mengaduk atau mengocok			↓ [Red Box]			1 menit
5.	Memeriksa secara seksama barang bawaan berupa pakaian dengan cara memeriksa lipatan-lipatan dan saku pakaian			↓ [Red Box]			1 menit
6.	Memisahkan barang-barang yang dilarang dengan mengamankan, menitipkan atau mengembalikan kepada pihak yang berwenang			↓ [Red Box]			1 menit
7.	Menyatukan barang bawaan yang dapat dibawa masuk dengan memasukan kedalam kantong plastic transparan dan kemudian diberikan ikatan			↓ [Red Box]			1 menit
8.	Menitipkan barang-barang dipetugas untuk dicatat dan dikembalikan kepada pengunjung			↓ [Red Box]			30 detik

SOP BEROBAT JALAN TAHANAN KE LUAR RUTAN

No	Kegiatan	Dokter	Staf Poliklinik	Kasubsi Peltah	Karutan	Karupam	Perawat	Petugas Pengamanan	Kelengkapan	Waktu	Ket
1.	Membuat dan mendatangi surat rujukan berobat jalan di luar Rutan	[Red Box]									Berlaku untuk pengunjung yang memiliki domisili diluar Kabupaten Pinrang dan atau untuk kepentingan membesuk WBP yang mengalami Sakit atau Urusan yang dianggap penting
2.	Membawa surat rujukan ke kasubsi peltah		[Red Box]								
3.	Membubuhkan paraf			[Red Box]							
4.	Membawa surat rujukan ke kepala Rutan		[Red Box]								
5.	Mengoreksi dan mendatangi surat rujukan dan membuat disposisi untuk berobat jalan di luar Rutan				[Red Box]						
6.	Menerima surat rujukan					[Red Box]					
7.	Membuat surat perintah pengawalan						[Red Box]				
8.	Menerima surat perintah pengawalan							[Red Box]			
12.	Mengawal tahanan berobat jalan ke RS rujukan						[Red Box]	[Red Box]			

SOP SISTEM ADMINISTRASI PELAYANAN TAHANAN

No	Kegiatan	Rutan	Kepolisian	Kejaksaan	Pengadilan	Durasi	Waktu Pelaksanaan
1.	Melakukan penginputan data tahanan	[Red Box]				1 Menit	
2.	Mengecek status data tahanan pada SDP telah terverifikasi	↓ [Red Box]				1 Menit	
3.	Melaporkan data registrasi yang belum diverifikasi kepada supervisor	↓ [Red Box]				1 Menit	
4.	Mengirimkan data habis masa penahanan kepada pihak penahan	↓ [Red Box]	[Red Box]	[Red Box]	[Red Box]	1 Menit	
5.	Pihak penahan mengirimkan kembali berkas data penahanan	← [Red Box]				1 Menit	situasional
6.	Mengecek berkas penahanan/perpanjangan pada aplikasi	↓ [Red Box]				1 Menit	
7.	Berkas dicetak oleh operator	↓ [Red Box]				1 Menit	

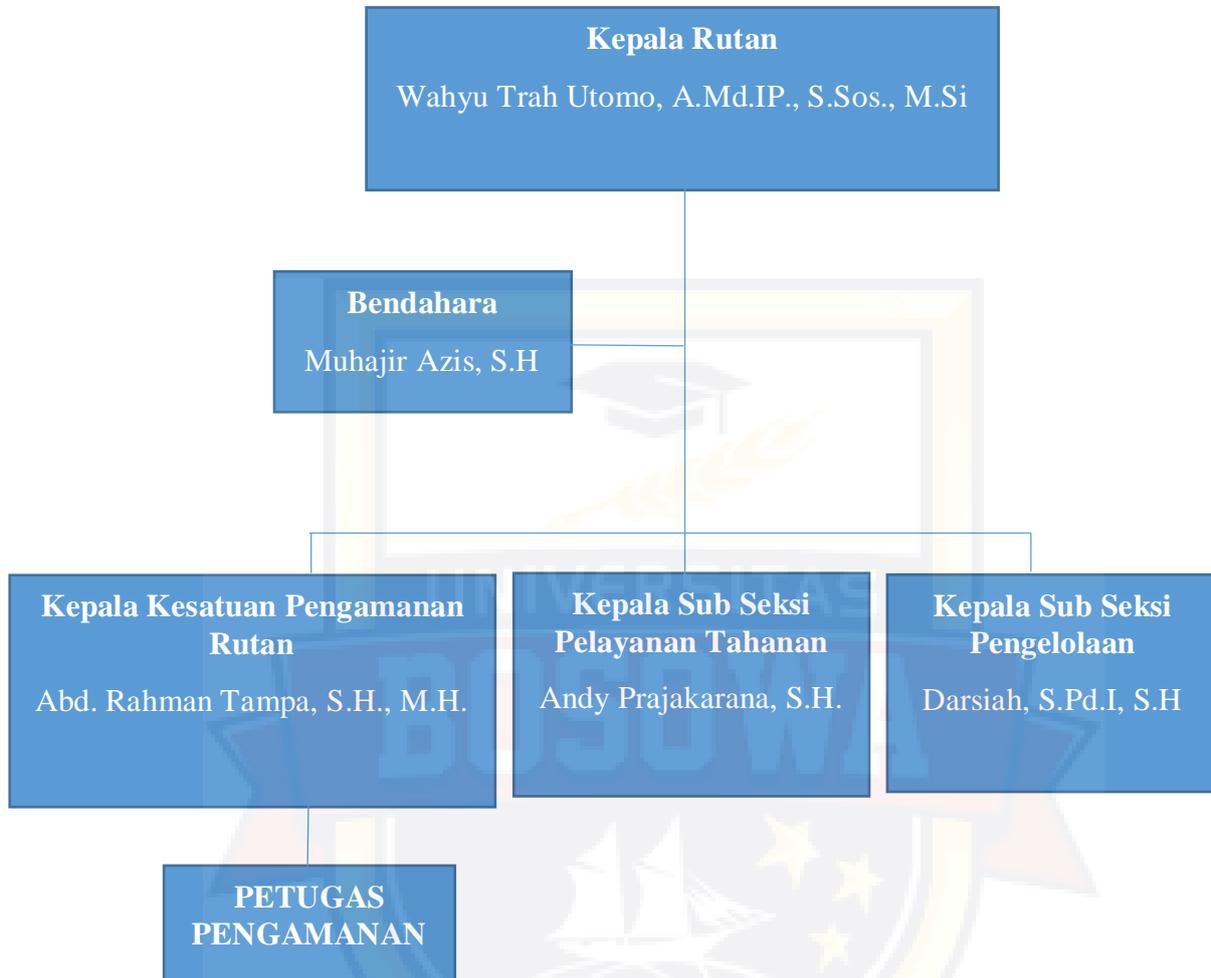
SOP PELAYANAN KUNJUNGAN

No	Kegiatan	Pengunjung	Petugas Kunjungan	Karupam	Petugas Blok	P2U	WBP	Waktu
1.	Pengunjung memperlihatkan surat ijin kunjungan kepada petugas dan mencocokkan dengan identitas							10 detik
2.	Melakukan pemanggilan kepada WBP							5 detik
3.	Memberikan baju besukan ke pengunjung							5 detik
4.	Mengarahkan pengunjung masuk kedalam ruang kunjung							10 detik
5.	Pengunjung dan WBP melakukan pertemuan diruang kunjung							30 menit
6.	Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kunjung							30 menit
7.	Mengingatkan akan berakhirnya waktu kunjung							1 menit
8.	Mengarahkan pembesuk meninggalkan ruang kunjung dan menuju pintu utama							1 menit
9.	Mengembalikan baju besukan kepada petugas							1 menit
10.	Pengunjung menuju pintu utama dan keluar dari Rutan							1 menit

SOP FULL WEEK SERVICE PENITIPAN BARANG

No	Kegiatan	Petugas	Pengunjung	Durasi
1.	Memasuki ruangan Unit Layanan Terpadu			1 Menit
2.	Mengarahkan dengan ramah untuk mengambil nomor antrian			1 Menit
3.	Mengarahkan dengan ramah untuk duduk di tempat yang telah disediakan			1 Menit
4.	Memanggil nomor antrian dengan pengeras suara			1 Menit
4.	Menunjukkan bukti nomor antrian			1 Menit
5.	Duduk di meja registrasi barang titipan			1 Menit
6.	Pencatatan identitas penitip dan WBP tujuan pada aplikasi google spreadsheet dan pemberian label nama tujuan			1 Menit
7.	Membawa dan menyerahkan barang titipan beserta label nama tujuan ke petugas loket pemeriksaan barang titipan			1 Menit
8.	Memeriksa barang titipan dan memisahkannya dari barang-barang yang dilarang dibawah masuk atau berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban			5 Menit
9.	Memeriksa barang atau makanan yang terbungkus dalam kemasan seperti rokok, sabun, odol, minyak rambut, sandal, sepatu, mie instant, buah-buahan, roti, gula, nasi, bubur dan minuman dengan cara membuka, membelah, mengaduk atau mengocok			5 Menit
10.	Memeriksa secara seksama barang bawaan berupa pakaian dengan cara memeriksa lipatan-lipatan dan saku pakaian			5 Menit
11.	Memasukkan barang titipan yang diterima ke pintu 2 untuk diteruskan ke layanan informasi			1 Menit
12.	Mengembalikan barang-barang yang dilarang dengan mengamankan dan selanjutnya dikembalikan kepada pengunjung			1 Menit
13.	Pengunjung meninggalkan loket pemeriksaan			1 Menit

Lampiran 5 : Struktur Organisasi Rumah Tahanan Kelas IIB Pinrang



(Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2023)

Lampiran 6 : Dokumentasi



Gambar 1: Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang

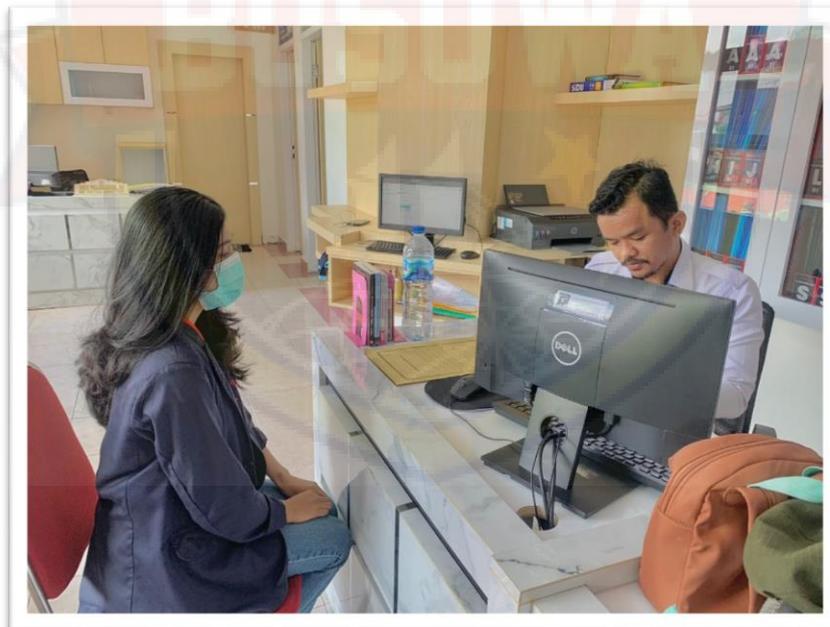


Gambar 2 : Dokumentasi Wawancara bersama dengan Kepala Rutan Pinrang

Bapak Wahyu Trah Utomo



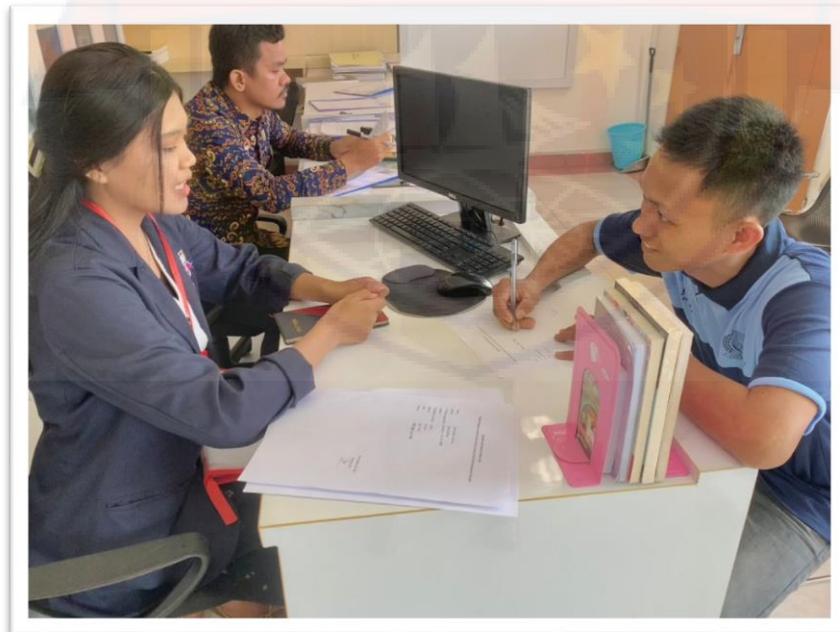
Gambar 1: Dokumentasi wawancara bersama dengan staf pelayanan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 2: Dokumentasi wawancara bersama dengan staf pelayanan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 3: Dokumentasi wawancara bersama dengan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 4: Dokumentasi wawancara bersama dengan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 5: Dokumentasi wawancara bersama dengan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 6: Dokumentasi wawancara bersama dengan tahanan Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 7: Dokumentasi wawancara bersama staf pelayanan tahanan
Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 8: Dokumentasi wawancara bersama dengan Satuan pengamanan tahanan
Rutan Kelas IIB Pinrang



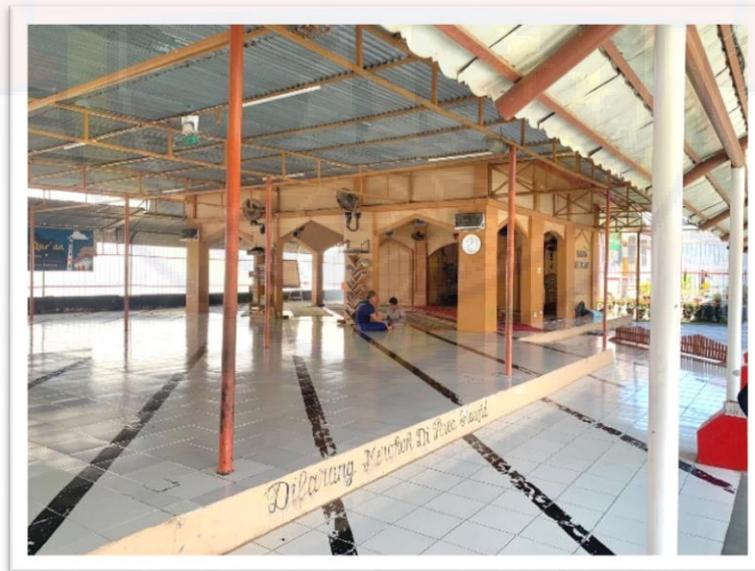
Gambar 9: Diatas merupakan dokumentasi peneliti di klinik Rutan Kelas IIB Pinrang



Gambar 10: Dokumentasi bersama petugas keamanan dan pegawai Rutan



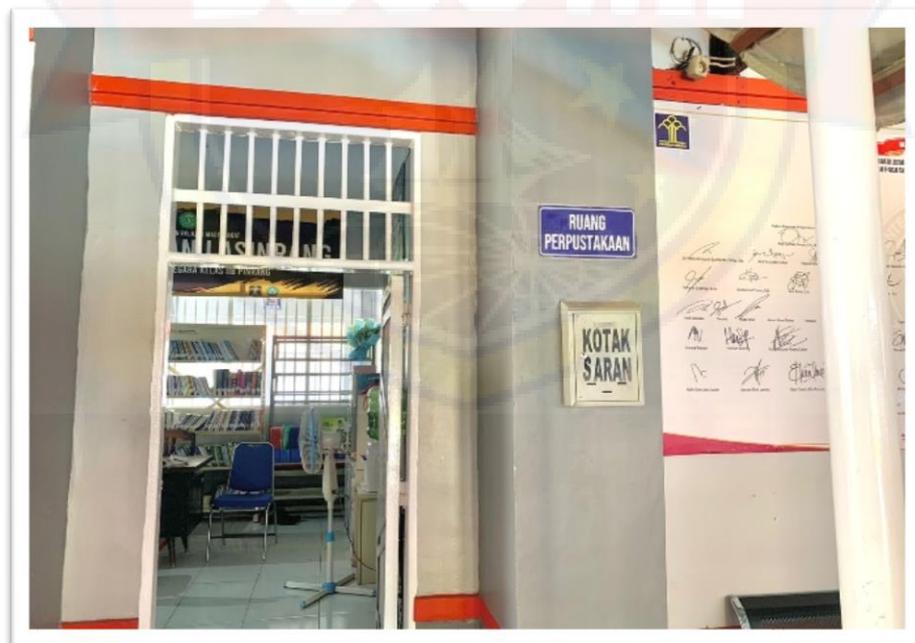
Gambar 11: Dokumentasi Gerobak baca Tahanan



Gambar . 12: Mushola Rutan Kelas II B Pinrang



Gambar 13: Dokumentasi ruangan kunjungan keluarga tahanan.



Gambar 14: Ruang Perpustakaan & tempat kotak saran.

Lampiran 7: Surat Izin Meneliti Kantor



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN
Jalan Sultan Alauddin Nomor. 102 Makassar 90223
Telepon (0411) 854731 Faksimili (0411) 871160
E-mail : kemenkumham.sulawesiselatan@gmail.com

Nomor : W.23.UM.01.01-510 5 Juni 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala RumahTahanan Negara Kelas IIB Pinrang
di
Pinrang

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Nomor :A.280/FSP/UNIBOS/V/2023 Tanggal 31 Mei 2023 hal Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi, bersama ini dimintakan kepada Saudara untuk memfasilitasi penelitian mahasiswa tersebut:

Nama : Yunita Putri Yana
NIM : 4519021063
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)

Sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi dengan judul "**Sistem Pelayanan Pada RumahTahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang**" yang akan dilaksanakan mulai tanggal 05 Juni sampai dengan 05 Juli 2023 dengan mentaati segala ketentuan yang berlaku di RumahTahanan Negara Kelas IIB Pinrang.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Administrasi,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Indah Rahayuningsih
NIP. 196410221988032001



Tembusan :

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan (sebagai laporan) ;
2. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.

Lampiran 8 Surat Izin Meneliti



UNIVERSITAS BOSOWA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231

Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568

Email: info@unibos.ac.id, <http://www.unibos.ac.id>

Nomor : A.280/FSP/UNIBOS/V/2023
Lampiran : 1 (satu) rangkap Proposal
Perihal : Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi

Kepada Yth,
Kepala Kantor Wilayah
Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan

Di-
Tempat.

Dengan hormat,
Dalam rangka Penyusunan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Yunita Putri Yana
NIM : 4519021063
Judul penelitian : *Sistem Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang.*
Tempat : Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang
Waktu : Juni 2023 – selesai

Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam Penyusunan Skripsi tersebut.

Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 31 Mei 2023
Dekan Fisip Unibos,


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN : 0905107005

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 9 Surat Keterangan telah menyelesaikan penelitian di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN
RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS IIB PINRANG
Alamat: Jalan Bulu Siapae KM 06, Poros Parepare-Pinrang
Laman: rutanpinrang.kemenkumham.go.id atau Surel: rtn.pinrang@kemenkumham.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : W.23.PAS15.UM.01.01-891

Yang bertanda tangan di bawah ini:

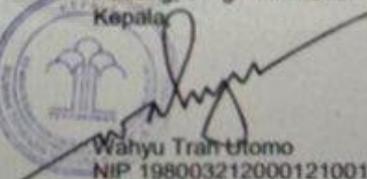
Nama	: Wahyu Trah Utomo, A.Md.IP, S.Sos., M.Si.
NIP	: 198003212000121001
Pangkat / Gol. Ruang	: Pembina/ IVa
Jabatan	: Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa yang beridentitas di bawah ini:

Nama	: Yunita Putri Yana
NIM	: 4519021063
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	: Universitas Bosowa
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Judul Penelitian	: Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang

benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian penyusunan Skripsi di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dari tanggal 5 Juni s/d 5 Juli 2023.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 9 Agustus 2023
Kepala

Wahyu Trah Utomo
NIP 198003212000121001