

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN WARGA BINAAN
PEMASYARAKATAN MASA PANDEMI COVID 19
PADA KANTOR RUMAH TAHANAN
NEGARA KELAS IIB PINRANG**

TESIS

**DI AJUKAN OLEH:
ACHMAD KHAIRI**

4621104025



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PASCA SARJANA UNIVERSITAS BOSOWA**

2023

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN WARGA BINAAN
PEMASYARAKATAN MASA PANDEMI COVID 19
PADA KANTOR RUMAH TAHANAN NEGARA
KELAS IIB PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh

ACHMAD KHAIRI

NIM : 4621104025

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Thamrin Abduh., SE., M.Si Dr. Ir. Lukman S. S.Si., S.Psi, S.E. M.M IPU

Mengetahui :

Direktur Pps Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Manajemen



Prof. Dr. Ir. H.A. Muhibuddin, M.Si

Dr. Ir. Lukman S, S.Si., S.Psi., SE., MM, IPU

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 23 Agustus 2023
Judul Tesis : Analisis Manajemen Pelayanan Warga Binaan
Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 pada Kantor
Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang
Nama Mahasiswa : Achmad Khairi
NIM : 46 21 104 025

Telah diterima oleh PANITIA Ujian Tesis Pascasarjana Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister pada Program Studi Manajemen.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Thamrin Abduh, S.E., M.Si
Sekretaris : Dr. Ir. Lukman S., S.Si., S.Psi., S.E., M.M. IPU
Anggota Penguji: 1. Dr. Cahyono, S.E., M.Si
2. Dr. Sukmawati Mardjuni , S.E., M.,Si.

(.....)

(.....)

(.....)

Makassar, 23 Agustus 2023
Direktur Pascasarjana


Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.Sc.
NIDN. 0005086301

PERNYATAAN ORISINALISASI TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain, untuk memperoleh gelar Akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia tesis (MAGISTER) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 2 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar. 17 Agustus 2023

Mahasiswa,



Achmad Khairi
NIM : 4621104025

ABSTRAK

Achmad Khairi. 2023. Analisis Manajemen Pelayanan Warga Binaan Pemasarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. Tesis. Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Bosowa (Dibimbing oleh Thamrin Abduh dan Lukman Setiawan).

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui manajemen pelayanan publik di Masa Pandemi Covid 19 Di Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. 2) Untuk mengetahui bentuk Pelayanan Publik bagi Warga Binaan Pemasarakatan di Masa Pandemi Covid 19 Di Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.. Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menekankan pada penelitian kualitatif. Penelitian ini akan dilakukan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan instrument wawancara, observasi dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Berdasarkan uraian hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan pamasarakatan, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan. Selain telah menerapkan aspek-aspek manajemen seperti tersebut di atas, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang juga melakukan serangkain inovasi pelayanan public.

Kata kunci: Manajemen, *Pelayanan Publik*, Warga Binaan, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Achmad Khairi. 2023. Analysis Management of Correctional Inmates During the Covid 19 Pandemic at the State Detention Center Class IIB Pinrang. Thesis. Management Study Program Graduate Program Bosowa University (Supervised by Thamrin Abduh and Lukman Setiawan).

The aim of this research 1) To determine the management of public services during the Covid 19 Pandemic in Class IIB Pinrang State Detainees. 2) To find out the form of public services for correctional inmates during the Covid 19 pandemic in Class IIB Pinrang State Detention. The research design used by researchers emphasizes qualitative research. This research will be carried out at the Class IIB State Detention Center, Kab. Pinrang, South Sulawesi Province. This research uses interview instruments, observation and documentation in data collection. Based on the description of the research results, it is concluded that public services at the Class IIB Pinrang State Detention Center have implemented aspects of service management starting from planning, organizing and controlling which have been running well. From the aspect of service planning, it has clear targets and indicators and is focused on improving the service needs of the inmates. Apart from that, in service planning, clear service standards and procedures have been established and professional service providing human resources have been established. From the organizational aspect, employees are organized based on their abilities and expertise to fill each task and position, building cooperation, synergy and service commitment as stated in the performance agreement. As for the control aspect, all forms of service are accompanied by service procedures that must be carried out regarding the time period for completion of each element of correctional services, the existence of service guarantees and security guarantees. Apart from that, performance evaluation and control are also carried out and resolution of problems found. Apart from implementing the management aspects as mentioned above, in carrying out service activities at the Class IIB Pinrang State Detention Center, it has also carried out a series of public service innovations.

Keywords: Management, Public Services, Inmates, Covid-19 Pandemic

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan sesuai rencana. Penulis telah berusaha sedapat mungkin menyelesaikan tesis ini dengan baik. Begitu pula halnya, dosen pembimbing telah berusaha membimbing, mengarahkan, dan mengoreksi tesis ini. Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki sehingga kehadiran tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis menghadapi berbagai kendala. Namun, berkat usaha penulis dengan sungguh-sungguh disertai bantuan dari semua pihak, kendala tersebut dapat diatasi sedikit demi sedikit sampai tesis ini dapat dirampungkan. Oleh karena itu, penulis merasa berhutang budi kepada semua pihak yang telah rela menyumbangkan tenaga dan pikiran dalam rangka penyelesaian studi penulis. Sehubungan dengan itu, penulis hanya mampu menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. A. Muhibbuddin, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa.
2. Dr. Thamrin Abduh, SE., M.Si., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dari awal sampai selesainya tesis ini.
3. Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.Si., S.PSi., M.M. IPU sebagai Pembimbing II dan KPS Magister Manajemen Universitas Bosowa yang telah banyak

memberikan bimbingan, saran, dan dengan sabar dan teliti memeriksa dan mengoreksi tesis ini hingga berwujud seperti yang ada sekarang.

4. Para dosen dan staf administrasi di Program Pascasarjana Universitas Bosowa yang telah melayani dengan sabar segala kebutuhan penulis yang berhubungan dengan kegiatan di Program Pascasarjana Universitas Bosowa selama ini.
5. Rekan-rekanku selama ini yang senasib dan sepejuangan yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan, baik bersifat moral maupun material, terutama seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Angkatan 2020 Program Pascasarjana Universitas Bosowa.

Sekali lagi, penulis ucapkan terimakasih disertai doa semoga Allah Subhanahuwataala memberkahi segala budi baik dan bantuan bapak-bapak dan ibu-ibu dan para sahabat setia.

Makassar, 3 Oktober 2023

Achmad Khairi

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Lingkup Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	11
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pikir	45
D. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Responden.....	46
D. Jenis dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara.....	83
2. Dokumentasi Penelitian	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menjelang awal tahun 2020 sebuah fenomena penemuan virus tersebut ialah Corona Virus Disease (COVID-19). Penyebaran utamanya melalui air liur dan bisa menempel pada benda padat mengakibatkan mudahnya virus ini tersebar. Indonesia pertama kali mengkonfirmasi kasus Covid-19, Melalui Surat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Wilayah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan memiliki resiko penularan penyakit yang tinggi termasuk COVID-19. Kondisi ini disebabkan karena UPT Pemasarakatan yang sangat padat dimana warga binaan pemsarakatan hidup berdampingan dalam waktu lama. Lingkungan yang tertutup serta situasi yang over crowded menyebabkan penularan COVID-19 di UPT Pemasarakatan berpotensi lebih tinggi dari pada di masyarakat. Mengingat keadaan seperti sekarang ini, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mengeluarkan kebijakan yang tercantum dalam Permenkumham Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Syarat Pemberian Asimilasi Dan Hak Integritas Bagi Narapidana Dan Anak Dalam Rangka Pencegahan Dan Penanggulangan Penyebaran COVID-19 (Mentri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2020).

Mendukung Permenkumham tersebut, maka Direktorat Jendral Pemasarakatan menerbitkan Surat Edaran Nomor : PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif Dalam Penanggulangan Penyebaran Virus

Corona Disease (COVID-19) pada unit pelaksana Teknis Pemasyarakatan. Salah satu isi dari surat edaran tersebut yaitu perubahan prosedur layanan kunjungan.

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

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang melekat pada diri manusia dan bersifat universal. Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa hak asasi manusia harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak dapat dikurangi, diabaikan, atau dirampas dalam keadaan apapun oleh orang lain. Perlindungan hak tersebut harus dipenuhi, seperti hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut

atas dasar hukum yang berlaku surut. Dalam konteks pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan, negara harus memenuhi dan menjamin narapidananya mendapatkan kepuasan atas hak asasi pribadinya, seperti pemenuhan hak kesehatan, hak untuk pendidikan, hak untuk kepastian hukum, hak untuk kelayakan fasilitas di penjara, dan mendapatkan pelayanan publik yang berkaitan dengan sarana pembinaan secara baik.

Banyak opini dan narasi tentang sistem lembaga pemasyarakatan di Indonesia dan disampaikan berulang kali karena tidak ada ujung penyelesaiannya. Lembaga pemasyarakatan berada dibawah naungan pemerintah, sehingga keduanya memiliki tanggung jawab dalam pelayanan public, terus melakukan perbaikan sistem pemasyarakatan mulai dari aspek manajemen organisasi, sumber daya manusia yang mengelolah, pelaksanaan tugas hingga pengawasan terus dilakukan sebagai alternatif solusi permasalahan yang dihadapi oleh lembaga pemasyarakatan. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu, opini dan narasi berulang tentang mempertanyakan sistem lembaga pemasyarakatan yang tidak sesuai dengan kebutuhan narapidana maupun masyarakat yang mendapatkan efeknya terus bermunculan. Oleh karena itu, sistem seperti apakah yang seharusnya dimiliki dan diperbaiki oleh lembaga pemasyarakatan di Indonesia?

Menurut World Prison Brief (WBP), jumlah narapidana di Indonesia terus meningkat dalam satu dekade terakhir. WBP mencatat, sampai 4 April 2022 tingkat kapasitas penjara atau lembaga pemasyarakatan (rutan) di Indonesia menjadi 208,6%. Sehingga Indonesia menjadi negara dengan keterisian penjara atau rutan tertinggi ke-21 dari 207 negara di seluruh dunia dan tertinggi keempat

di Asia. Selanjutnya, berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas) Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) pada September 2022, penghuni penjara atau rutan di Indonesia mencapai 276.172 orang. Dengan demikian, banyaknya jumlah narapidana di Indonesia membuat kelebihan penghuni penjara atau rutan menjadi 144.065 orang (109%) dari total kapasitas yang hanya tersedia untuk 132.107 orang.

Berdasarkan data diatas, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM (Ditjenpas Kemenkumham) pada April 2022 juga mencatat bahwa penghuni penjara atau rutan di Indonesia paling banyak berlatar belakang dari kasus narkoba, yaitu sebanyak 135.758 orang. Selanjutnya, banyaknya jumlah narapida narkoba ini mendorong terjadinya beberapa permasalahan lain. Hal ini dikarenakan banyak dari narapidana narkoba digabungkan dengan narapidana lainnya di penjara umum. Padahal hukum di Indonesia menyatakan bahwa pelaku tindak pidana narkoba sebagai kejahatan berat sehingga dalam menjalani hukumannya, perlu mendapatkan program rehabilitasi. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, tidaklah demikian. Badan Narkotika Nasional (BNN) pada tahun 2017 mengatakan bahwa lebih kurang 50% dari peredaran gelap narkoba terjadi di dalam penjara. Kurangnya manajemen pengorganisasian dan pelayanan lembaga pemasyarakatan terhadap kasus narapida narkoba yang membludak tersebut memberikan dampak buruk yang mengakibatkan overcrowding penjara, sehingga memicu pada praktik merajalelanya suap yang dilakukan oleh petugas penjara dan narapidana dan akhirnya berimbas pada buruknya kualitas layanan di penjara.

Overcrowding di penjara atau rutan selama ini selalu di padang sebagai sumber permasalahan atas sistem lembaga pemasyarakatan di Indonesia yang kurang optimal. Padahal permasalahan penjara atau rutan yang overcrowding narapidana tidak bisa dikambing hitamkan sebagai alasan buruknya manajemen pengorganisasian dan pelayanan lembaga pemasyarakatan. Karena fakta dilapangan menunjukan bahwa pelayanan dari lembaga pemasyarakatan kepada narapidana memang tidak optimal sehingga menyebabkan kerusuhan dan permasalahan yang terjadi berulang kali. Hal ini juga ditegaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh James Mcguire dari Liverpool University pada tahun 2018 terhadap 97 penjara di Amerika Serikat, Inggris, Swiss, Slovenia, dan Spanyol mengungkapkan bahwa kekerasan dan kerusuhan di penjara atau rutan terjadi akibat buruknya kondisi pelayanan oleh petugas rutan kepada narapidana. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pembangunan rutan baru atau penambahan sarana prasarana rutan bukanlah solusi yang tepat untuk jangka panjang. Lembaga pemasyarakatan harus memperbaiki kualitas manajemen penjara yang dalam jangka panjang dapat mengurangi jumlah narapidana. Sedangkan untuk kasus narapidana narkoba seharusnya daripada lembaga pemasyarakatan memenjarakan pengguna narkoba, lebih baik lembaga pemasyarakatan membangun kebijakan mengatasi ketergantungan dan peredaran narkoba itu sendiri di Indonesia.

Menyikapi permasalahan di atas, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tahun 2022 mengeluarkan update terhadap standar pelayanan pemasyarakatan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak

Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Melalui peraturan tersebut, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan telah menginstruksikan bahwa Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disingkat P2HAM harus dilakukan secara cepat dan tepat menggunakan sistem aplikasi yang terintegrasi dalam pengumpulan, pemeriksaan, pengolahan, serta pelaporan terkait penilaian P2HAM. Adapun pembentukan P2HAM dilaksanakan melalui tahap penancangan, pembangunan, evaluasi, penilaian, dan pembinaan serta pengawasan. Dengan demikian, diharapkan permasalahan dalam efektivitas pelayanan lembaga pemasyarakatan yang mendapatkan opini dan narasi negatif dari publik dan yang terus dipertanyakan publik tersebut bisa diatasi dan bisa termaksimalkan.

Manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan merupakan suatu hal yang sangat krusial untuk memastikan bahwa hak asasi narapidana terpenuhi dengan baik. Manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan juga berkaitan dengan upaya memastikan bahwa hak asasi manusia pada narapidana dihormati dan dipenuhi, terutama dalam hal penanganan kesehatan, pendidikan, dan rehabilitasi narapidana. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga terkait perlu mengambil langkah konkret dalam meningkatkan praktik manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan, dengan melakukan evaluasi rutin terhadap layanan yang diberikan serta memperkuat kerjasama dengan masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan.

Memperbaiki sistem pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM terhadap lembaga pemasyarakatan yang ada dibawahnya merupakan salah satu tahapan yang juga harus dibenahi. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. P2HAM perlu dilaksanakan dengan pembinaan dan pengawasan untuk menjamin efektivitas pelaksanaannya pada unit kerja. Selama ini pengawasan tidak efektif karena yang diawasi adalah rekan kerja dari yang mengawasi. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan perlu memberikan ruang kepada lembaga eksternal nonpemerintah yang bergerak dibidang peradilan pidana atau hak asasi manusia untuk melakukan pengawasan di unit kerja lembaga pemasyarakatan. Sehingga pengawasan yang dilakukan dipastikan jujur dan hasilnya bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan sistem selanjutya.

Praktik manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan perlu ditingkatkan sehingga bisa memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi narapidana. Untuk mencapai tujuan tersebut, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya penting untuk memperhatikan kualitas pelatihan yang diberikan pada staf lembaga pemasyarakatan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan mampu mengelola fasilitas penjara dengan efektif dan efisien. Selain itu, perlu ada kebijakan yang mendorong partisipasi masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat dalam pengawasan terhadap manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan, sehingga dapat memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan. Peningkatan manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan tidak hanya akan memberikan dampak positif bagi narapidana, namun juga akan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara umum.

Membangun kualitas manajemen pelayanan di lembaga pemasyarakatan berarti membangun lingkungan sosial di penjara atau rutan yang baik. Overcrowding yang terjadi di penjara memang menyebabkan pembangunan lingkungan sosial yang baik di penjara menjadi sulit. Akan tetapi, apabila pelayanan publik secara interaktif dibangun untuk narapidana secara maksimal, maka penjara bisa menjadi tempat yang positif bagi narapidana memperbaiki dirinya. Pada dasarnya, meskipun melakukan aksi kejahatan, narapidana juga memiliki sifat yang rentan karena mereka hampir dibenci secara universal. Peluang narapidana untuk menjadi lebih baik akan meningkat jika narapidana mendapatkan hak dan ruang untuk berubah dengan baik.

Sebagai warga negara Indonesia, kita harus sadar mengenai dampak negatif dari permasalahan ini dan menyuarakan kepada lembaga pemasyarakatan yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan hak bagi narapidana dengan tidak berorientasi pada pemenjaraan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada narapidana yang ada di penjara atau rutan. Meskipun pengurangan mengirim pelaku tindak kejahatan ke penjara atau rutan dan meningkatkan sistem pelayanan di lembaga pemasyarakatan tidak memberikan efek yang signifikan secara cepat.

Namun, setidaknya cara ini dapat perlahan mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah mengakar di lembaga pemasyarakatan.

Opini dan narasi-narasi terkait permasalahan manajemen pengorganisasian dan pelayanan lembaga pemasyarakatan sudah menjadi persoalan yang klasik, meskipun solusi dan alternatif mengenai permasalahan lembaga pemasyarakatan di Indonesia telah diidentifikasi melalui peraturan-peraturan pemerintahan. Berdasarkan uraian diatas, solusi atas permasalahan tersebut sebenarnya bukanlah tentang membangun penjara baru, tapi mengurangi tahanan narapidana dan dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada narapida. Pada akhirnya, dibutuhkan langka-langkah yang strategis untuk menjawab opini dan narasi negatif yang beredar dengan memberikan akses kepada narapidana terhadap keadilan melalui bantuan hukum yang adil pula.

Berdasarkan itu jugalah yang menjadi alasan bagi Peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan dalam latar belakang tersebut di atas. Peneliti mengangkat beberapa rumusan masalah yang menjadi inti dalam penelitian ini:

1. Bagaimanakah manajemen Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang?
2. Bagaimanakah bentuk Pelayanan Warga Binaan Pemasyarakatan Masa

Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.
2. Untuk mengetahui bentuk Pelayanan Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu;

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pembelajaran terbaru bagi penulis, khususnya terkait dengan untuk menambah wawasan intelektual mengenai masalah yang diteliti.

2. Bagi stakeholder

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan dan bahan masukan dalam meningkatkan Pelayanan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan bahan acuan dalam menunjang penelitian selanjutnya.

BAB II

KERANGKA TEORI DAN KONSEP

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud maksud yang nyata. Menurut Hasibuan (2009:1), Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsifungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untukmewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengaturproses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun definisi manajemen yang dijabarkan oleh beberapa ahli berikut ini seperti oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) dalam Siswanto (2011:2), yang berpendapat bahwa:

Management is a process of palnning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achive stated organizational goals, (manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya, demi terciptanya tujuan organisasi).

Menurut Stoner dan Wankel, terdapat empat poin utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian dalam mewujudkan suatu manajemen yang baik, berbeda dengan Terry dan Rue

dalam Syafiie (2006:49), yang berpendapat bahwa manajemen adalah sebagai berikut:

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing”, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “objective” atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “output” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik.

Menurut Terry dan Rue dalam Syafiie (2006:49), ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen, antara lain:

a) Proses Pendekatan Operasional

Manajemen dianalisa dari sudut pandang apa yang diperbuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer. Kegiatan-kegiatan itu atau fungsi-fungsi dasar kedalam mana para manajer terlibat, membentuk suatu proses yang dinamakan proses manajemen. Pendekatan proses itu memusatkan perhatiannya pada fungsi-fungsi dasar manajemen. Proses pendekatan itu banyak digunakan, karena ia sangat menolong dalam mengembangkan pemikiran manajemen dan membantu menentukan bentuk manajemen dalam ketentuan-ketentuan yang mudah dipahami.

b) Pendekatan Sistem Sosial

Para pendukung pendekatan ini manajemen sebagai suatu system sosial, atau dengan perkataan lain, sebagai suatu sistem interelasi budaya. Ia berorientasi secara sosiologis, berurusan dengan berbagai kelompok sosial dan hubungan-hubungan budayanya serta berusaha menyatukan kelompok-kelompok ini ke dalam suatu sistem sosial. Suatu organisasi dianggap sebagai sebuah organisme sosial, takluk kepada segala pertentangan dan interaksi para anggotanya. Pendekatan ini memperhitungkan kelahiran, manfaat dan fungsi suatu “organisasi informal”, yang dianggap tumbuh menjadi sesuatu, terutama sekali sebagai akibat kekuatan-kekuatan sosial. Ia juga memperhitungkan pertimbangan-pertimbangan etika, pengaruh masyarakat, serikat-serikat kerja dan pemerintah. Hasil bersih dari pendekatan sistem sosial adalah terbatasnya kekuatan paham sosiologis ke dalam penelitian dan teori manajemen.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga sampai pada tahap pengendalian yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki, sehingga organisasi atau Perusahaan tersebut dapat mencapai target, sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan di dalam organisasi atau perusahaan tersebut melalui kerjasama yang baik diantara para pegawainya. Sedangkan mengarah seni adalah suatu kegiatan manajemen juga perlu mendorong orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk bisa berkarya dan menciptakan inovasi-inovasi baru agar tercipta kehidupan organisasi

dan manajemen yang modern serta fleksibel mengikuti perkembangan zaman.

Manajemen dibutuhkan pada setiap organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit (Handoko, 2003 : 6). Ada 3 alasan utama diperlukannya manajemen, yaitu 1) untuk mencapai tujuan; 2) untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang bertentangan; 3) untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

2. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Pelayanan erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan/masyarakat. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang diharapkan masyarakat.

Menurut Moenir(2008:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya, menurut Groon ros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari pendapat beberapa para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah seperti pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen/pelanggan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan public sebagai berikut: Pelayanan public 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai pandangan dan definisi dari beberapa para ahli, antara lain:

Menurut Roth (1926:1), Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Berbeda dengan Roth, Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan public sebagai berikut: Pelayanan public adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan public yang adil dan

dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan public menjadi dasar dan acuan bagi terselenggaranya pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat secara bertanggungjawab agar terciptanya kepercayaan public serta dapat membangun citra positif untuk organisasi pemerintah.

4. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut A. S. Moenir (2008:8) dalam proses kegiatan pelayanan public terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan unsur-unsur tersebut antara lain:

a) **Sistem, Prosedur dan Metode**

Didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b) **Personil**, terutama ditekankan pada perilaku aparatur Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c) **Sarana dan prasarana**

Dalam pelayanan public di perlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parker yang memadai.

d) **Masyarakat sebagai pelanggan**

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

5. Asas–Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih, (2005:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasapelayanan.
- b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sepende kmungkin, dengan demikian konsep onestop shop benar-benar diterapkan.
- c) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhan amungkin dan dikomunikasikan kepada Masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benarbenar diperlukan.
- e) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuatbagan tugasdan distribusikewenangan.
- f) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetap kan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

- g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

6. Prinsip–Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007: 22) yang menyatakan bahwa

penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

7. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib dia taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan,

berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, standar pelayanan public meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

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

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Unsur, asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan

juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Melalui standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

8. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008: 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S.Moenir (2008: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

a) Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

b) Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umumnya itu kepuasan dapat berbentuk:

- 1) Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
- 2) Jasa, produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
- 3) Surat-surat berharga, kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tatalaksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (2005:54), yaitu:

a) Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

b) Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan system pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

c) Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas

melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S.Moenir, 2008:164). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir (2008: 164-185) antara lain ialah:

a) Menetapkan sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

b) Menetapkan cara yang tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun

teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, Teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, Teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

c) Melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

d) Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

e) Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas /pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga

menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, carapen capaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri

9. Lembaga Lembaga Pemasyarakatan

Lembaga masyarakat sebagai suatu tempat pembinaan masyarakat yang melakukan pelanggaran dan tindakan pidana. Menurut Sholehuddin (2003:114) yang menyatakan bahwa, bagian terpenting dari sistem pemidanaan adalah menerapkan suatu sanksi keberadaanya yang akan memberikan arah dan pertimbangan mengenai apa yang seharusnya dijadikan sanksi dalam suatu tindak pidana untuk menegakkan berlakunya norma.

Menurut Harsono (1995:5) lembaga pemasyarakatan adalah sebagai tempat pembinaan dengan tujuan agar narapidana dapat kembali menjadi warga masyarakat yang baik dan menyadari segala kesalahannya serta dapat kembali ke dalam masyaarkat dengan menjadi masnusia yang baik. Pembinaan narapidana adalah suatu sistem, maka pembinaan narapidana mempunyai beberapa komponen yang bekerja saling berkaitan untuk satu tujuan.

Sedangkan menurut David (2008:1) yang engatakan bahwa Lembaga Pemasyarakatan (disingkat menjadi Rutan) secara ideal mengandung makna berperan memasyarakat kembali para warga binaan yang melanggar hukum dan norma-norma yang dianut dalam masyarakat. Tujuan lembaga ini adalah

perubahan sifat, cara berpikir serta perilaku, proses interaksi edukatif harus dibangun. Interaksi edukatif yang intensif sangat diperlukan, agar secara kolektif tumbuh kesadaran dari pada warga binaan tentang perilaku yang seharusnya dilakukan. Begitulah setidaknya fungsi rutan dalam tataran ideal.

Dari pandangan di atas dapat dikatakan bahwa lembaga pemasyarakatan merupakan wadah untuk melakukan pembinaan dan perbaikan sikap, mendat dan pola pikir orang-orang yang telah melakukan pelanggaran hukum dan aturan yang berlaku. Sesuai dengan namanya lembaga pemasyarakatan berarti menjadikan narapidana menjadi masyarakat yang baik sehingga mereka bisa kembali hidup ditengah-tengah masyarakat.

10. Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan

Pelayanan publik secara sederhana dapat dikatakan sebagai pemberian jasa yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan tersebut memiliki berbagai kriteria. Adapun kriteria pelayanan yang baik menurut Vincent Garperz (2004:90) adalah terdiri dari atribut pelayanan sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu
- b) Akurasi pelayanan
- c) Kesopanan dan keramah- tamahan dalam memberikan pelayanan
- d) Tanggung jawab
- e) Kemudahan mendapatkan pelayanan
- f) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- g) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Pada dasarnya unsur- unsur pokok dari pelayanan tersebut menurut Fitssimons dalam Kencana Syafie, (1999 : 100) terdiri dari :

- a) Biayanya relatif harus lebih rendah
- b) Waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat
- c) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Menurut Alwis (2002;36) pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan Birokrasi pemerintahan yang harus berada dipihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima, maka bantuan dalam menyiapkan dan kepengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari:

- a) Penggunaan Waktu atau ketepatan
- b) Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele- tele, serta tidak adanya kesalahan,
- c) Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah)

Pelayanan menurut Suparlan (1994:16) adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik materil maupun non materil agar orang lain itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Selanjutnya menurut Zuhelmi (1991:41) mengatakan bahwa pelayanan merupakan pengabdian serta pelayanan pada masyarakat, usaha yang dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektifitas, dan ekonomis serta manajemen yang baik dan memuaskan.

Menurut Moenir (1992:17) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sianipar (1995:5) pelayanan merupakan suatu cara atau teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Lebih lanjut Menurut Thoha (1991:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

- a) Pelayanan merata dan sama
- b) Pelayanan yang diberikan tepat waktunya
- c) Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
- d) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
- e) Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Dari pandangan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan nilai tambah yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan diharapkan dapat mewujudkan good governance. Menurut Sedarmayanti (2003:2) good governance yang dimaksud adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods and service disebut governance (pemerintahan atau pemerintahan), sedangkan dalam praktek terbaiknya disebut good governance (kepemerintahan yang baik).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peranan dinas daerah sebagai unsur lini dan berhadapan langsung dengan masyarakat semakin diperkuat. Fasilitas dan wibawa kedinasan untuk dinas daerah perlu ditingkatkan agar penyelenggara pemerintahan daerah sebagai pelayanan public menjadi pelayanan yang berkualitas. Menurut Wasistiono (2003:27) menjelaskan bahwa kurangnya perhatian pemerintah daerah terhadap pelayanan disebabkan oleh banyak hal, antara lain ;

- a) Kurang tepatnya persepsi mengenai pembagian tugas antara unsur staf dan unsur lini.
- b) Kurang dekatnya akses hubungan antara Kepala Dinas dengan Kepala Daerah, karena faktor pimpinannya ataupun karena letak kantornya yang berjauhan.
- c) Belum tingginya tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga peranan unsur lini sebagai garis depan (fontline), kurang memperoleh perhatian.

Perwujudan pemerintahan yang baik perlu melibatkan seluruh elemen pemerintahan yang dimulai dari Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Propinsi, Pemerintahan Kabupaten atau Kota, Pemerintahan Kecamatan dan Pemerintahan Desa atau Kelurahan. Jika kesemua elemen ini terlaksana dengan baik dan saling mendukung maka penyelenggaraan pemerintah sebagai pelayanan publik akan menghasilkan pemerintahan yang baik dan bersih sesuai dengan keinginan masyarakat.

11. Warga Binaan Pemasyarakatan

Pasal 1 Undang – Undang nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan menjelaskan:

Warga Binaan Pemasyarakatan adalah Narapidana, Anak Didik Pemasyarakatan, dan Klien Pemasyarakatan.

- a. Narapidana adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Rutan.
- b. Anak Didik Pemasyarakatan adalah:
 - 1) Anak Pidana yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan menjalani pidana di Rutan. Anak paling lama sampai berumur 18 (delapan belas) tahun
 - 2) Anak Negara yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan diserahkan pada negara untuk dididik dan ditempatkan di Rutan. Anak paling lama sampai berumur 18 (delapan belas) tahun
 - 3) Anak Sipil yaitu anak yang atas permintaan orang tua atau walinya memperoleh penetapan pengadilan untuk dididik di Rutan sampai berumur 18 (delapan belas) tahun.
- c. Klien Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut Klien adalah seseorang yang berada dalam bimbingan Bapas.

12. Analsis SWOT

Menurut Freddy Rangkuti (2009: 18) Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi atau lembaga. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan

kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategis (*strategic planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini.

Berdasarkan pada pendapat di atas maka analisa SWOT tidak hanya berguna dalam menganalisa kekuatan dan kelemahan dalam organisasi tetapi juga dapat meminimalkan dan mengatasi kelemahan dan ancaman-ancaman yang ada dalam pencapaian tujuan dalam suatu organisasi.

Analisa SWOT yang dilakukan oleh organisasi mempunyai tujuan yaitu untuk mengkaji dan menambah kekuatan (*strengths*), mengurangi kelemahan (*weaknesses*), memperluas peluang (*opportunities*) dan mengeliminasi ancaman dari luar (*threats*) (Suharto, 2004:53). Dengan adanya analisa tersebut maka suatu organisasi tidak hanya dapat mengeliminasi ancaman yang ada tetapi organisasi juga dapat mengantisipasi ancaman-ancaman yang akan timbul di masa yang akan datang.

Perubahan akan selalu terjadi dan dimana perubahan tersebut berlangsung dengan cepat dan dalam intensitas yang tinggi. Perubahan tersebut terjadi secara fundamental hampir pada semua bidang. Perubahan yang terjadi tersebut dapat memberikan pengaruh yang baik maupun pengaruh yang buruk terhadap organisasi, untuk itu diperlukannya analisa terhadap lingkungan organisasi.

Analisa lingkungan adalah suatu proses monitoring terhadap lingkungan organisasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi peluang (*opportunities*) dan tantangan (*threats*) yang mempengaruhi organisasi untuk mencapai tujuannya (Dirgantoro, 2004:38). Struktur lingkungan pada dasarnya dapat dibagi atau dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) lingkungan internal (strengths /kekuatan) dan weaknesses (kelemahan)), dan (2) lingkungan eksternal (opportunities /peluang) dan threats (ancaman atau tantangan)) (Dirgantoro, 2004:40). Lingkungan-lingkungan tersebut mempunyai beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut terdiri dari Lingkungan Internal: Strengths (Kekuatan) dan Weaknesses (Kelemahan) dan Lingkungan Eksternal: Peluang (*Opportunities*) dan Ancaman atau Tantangan (*Threats*).

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	La Rahman (2023)	Manajemen Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Kota Baubau	Pelayanan public akan berjalan dengan baik bila dalam keadaan normal, namun ketika terjadi pandemic covid-19 pelayanan mengalami kendala, hal ini disebabkan adanya pembatasan sosial

masyarakat. Kondisi tersebut diperlukan manajemen pelayanan public yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan publik di Rutan Kelas II.A meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang fokus penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan kajian dokumen. Teknik analisis data melalui proses pengurangan data, presentasi data, dan membuat simpulan. Hasil

penelitian menunjukkan pelayanan publik di Rutan Kelas IIA Baubau telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai dari perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan

keahlian, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan baik terkait jangka waktu penyelesaian, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan. Selain menerapkan aspek-aspek manajemen, Rutan Kelas IIA Baubau juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan publik.

2	Abdurahman (2023)	Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas	Salah satu guna pengaturan rezim yang dicoba oleh aparatur negeri ialah jasa
---	----------------------	---	--

I Kota Malang di Masa Pandemi Pemenuhan Hak Pengunjung

massa. Peraturan perundang-undangan Indonesia sudah memberikan fondasi buat pengaturan jasa massa dengan mendasarkan pada asas- asas biasa rezim yang bersih serta bagus. landasan lazim yang diartikan merupakan landasan menjunjung atas norma kesusilaan, kepantasan serta norma hukum guna menghasilkan pengaturan negeri yang bersih serta leluasa dari penyelewengan, konspirasi nepotisme (KKN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem pelayanan publik lembaga pemasyarakatan kelas I Kota Malang di masa pandemi dalam pemenuhan hak pengunjung. Data Kegiatannya meliputi proses

				<p>pelayanan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Malang yang memiliki beberapa Layanan Publik seperti : Layanan Kunjungan, Layanan Penitipan Barang dan Makanan, Cuti Bersyarat Bagi Narapidana Tindak Pidana Umum.</p>
3	Dwie Shafa Fabira (2022)	<p>Pengaruh Komunikasi Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di LPKA Kelas II Bandar Lampung</p>	<p>Sebagian besar masyarakat global tengah menghadapi permasalahan yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pandemi tersebut mengakibatkan berbagai sektor mengalami keterpurukan yang signifikan. Pemerintah mengambil tindakan yang represif dengan membuat kebijakan yang memberlakukan adanya pembatasan interaksi secara</p>	

langsung antar satu sama lain guna menekan persebaran pandemi Covid-19. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi dampak dan resiko penularan Covid-19 antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak diperkenankan dengan konvensional untuk mendapatkan atau memenuhi kebutuhannya. Salah satu sektor yang mengalami dampak paling memprihatinkan adalah di sektor pelayanan publik. Pemerintah sebagai service provider bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah kepada masyarakat merupakan salah satu wujud fungsi aparatur negara dalam melaksanakan tugas sebagai abdi masyarakat dan negara. Pemerintah dan seluruh stakeholder terkait perlu bersinergi satu sama lain dalam upaya peningkatan pelayanan publik sehingga fungsi check and balance dalam pelaksanaan negara dapat dilaksanakan dengan

sesuai koridor yang ada dan tidak menyalahi aturan. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1995. Diantaranya 3 yang berasosiasi dengan nilai-nilai politis dan disingkat dengan 3P, yang terdiri dari public participation , predictability , dan procedural due process .Partisipasi masyarakat dapat dinilai dari keterlibatan kelompok-kelompok kepentingan, dan segenap unsur-unsur masyarakat didalam pengambilan keputusan secara demokratis. Kepastian layanan berarti bahwa pengambilan keputusan dilaksanakan berdasarkan kriteria yang objektif sehingga jika seseorang mendapat

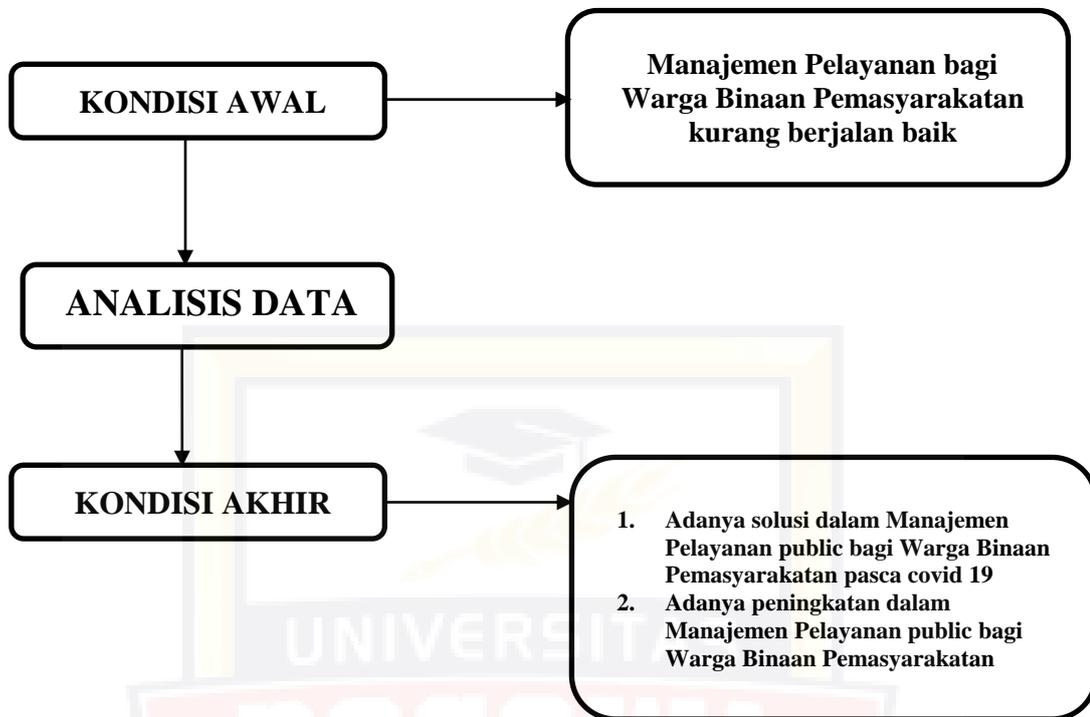
			keputusan tertentu setelah memenuhi kriteria yang ditetapkan maka
4	Taufik Simatupang (2009)	H. Pelayanan Publik pada Lembaga Pemasyarakatan (Analisa Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan di Rutan)	Baik yang terikat hak narapidana langsung dengan pelayanan publik menerima kunjungan keluarga, penasihat yurisdiksi, atau orang tertentu lainnya. Setiap napi tak tanggung-tanggung adalah makhluk sosial yang selalu memiliki keinginan untuk bergaul dan bersosialisasi dengan masyarakat/komunitasnya, terutama dengan orang-orang yang sangat diperlukan (keluarga, konselor yurisdiksi, pergaulan, rohaniwan, dan lain sebagainya). Oleh karena itu, setiap narapidana sebagai bagian dari masyarakat (publik) yang bermasalah

dengan yurisdiksi, tetap mendapatkan hak-haknya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu milik narapidana dan sosialisasi anak didik terminologi Peraturan PP Nomor 28 Tahun 2006 tentang perubahan atas PP Nomor 32 Tahun 1999 tentang Persyaratan dan Hak Menjalankan Tata Cara WBP IS menerima kunjungan keluarga, pendamping hukum atau orang tertentu lainnya. Hak atas hak-hak narapidana ini di sisi lain merupakan perbuatan yang merugikan bagi Rutan, sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik berbentuk negara yang kegiatannya

dibiayai oleh APBN.

C. Bagan Kerangka Pikir

Pelayanan public akan berjalan dengan baik bila dalam keadaan normal, namun ketika terjadi pandemic covid -19 pelayanan mengalami kendala, hal ini disebabkan adanya pembatasan sosial masyarakat. Kondisi tersebut diperlukan manajemen pelayanan public yang baik. Pelayanan publik yang baik bukan hanya untuk masyarakat yang taat secara hukum tetapi juga bagi masyarakat yang sedang menjalani hukuman dalam lembaga pemasyarakatan (Narapidana) dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk Kepentingan Umum, Kepastian Hukum dan Persamaan Hak. Penumpukan warga binaan yang akan berpengaruh pada kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan khususnya terkait kenyamanan dan kesehatan narapidana. Sementara di sisi lain terjadi refocusing anggaran yang berdampak pada berkurangnya kualitas pelayanan yang dapat diberikan. Permasalahan lainnya antar pegawai dalam satu unit kurangnya kerjasama dan kerjasama antara unit belum terbangun dengan baik, fasilitas dan ruang kerja belum memenuhi standar ergonomi, serta desain pekerjaan belum dirancang dengan baik, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap manajemen organisasi pada lembaga pemasyarakatan. Dengan demikian kerangka konseptual pada penelitian ini adalah:



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Untuk itu, dalam penelitian ini peneliti akan menggambarkan fenomena dan fakta-fakta yang ada di lapangan secara sistematis, faktual dan akurat dan kemudian menganalisisnya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan Rumah Tahanan Negera Kelas IIB Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian, rencana penelitian akan dilakukan Peneliti sejak bulan Agustus sampai September 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer; yaitu data yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara. Data primer ini akan diperoleh dari pegawai dan warga binaan

pemasyarakatan Rumah Tahanan Negera Kelas IIB Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Sumber Data Skunder; yaitu sumber data yang bahan datanya bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Atau sumber data yang didapat di perpustakaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

D. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan sarana untuk menemukan dan mengetahui lebih mendalam, dengan demikian kebenaran penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sebagai tindak lanjut dalam memperoleh data-data sebagaimana yang diharapkan, maka peneliti melakukan metode pengumpulan data berupa :

a) Wawancara (interview)

Wawancara adalah proses kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung. Atau percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara dilakukan langsung terhadap pemilik usaha dan juga karyawan perusahaan sebagai informan utama dalam penelitian ini sebagai data primer.

Wawancara dilakukan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*) Pewawancara (*interviewer*) harus memiliki pedoman pertanyaan. Tujuan pedoman wawancara tersebut adalah kegiatan wawancara agar lebih terarah dan terstruktur

sesuai dengan penelitian. Unsur-unsur yang termuat dalam pedoman wawancara harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti sehingga hasil menjadi akurat dan terpercaya.

b) Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dengan metode pengumpulan data melalui observasi ini peneliti mampu mendapatkan data secara langsung bagaimana manajemen pelayanan public di Rumah Tahanan Negera Kelas IIB Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dan dokumentasi juga bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Dengan demikian dalam penelitian ini data bisa didapatkan dari laporan penjualan dari tahun-tahun sebelumnya, atau gambar sebagai pendukung dalam penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpul, sehingga memungkinkan temuan penelitian disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. Adapun teknik-teknik yang dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan umum analisis data kualitatif, yaitu induktif pada awalnya, namun menjadi deduktif pada tahap selanjutnya.
2. Melakukan editing dengan cara reduksi, yaitu suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun dalam suatu di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.
3. Melakukan koding (coding) dan kategoris (categorizing) terhadap data, hal ini bertujuan sebagai klarifikasi data.
4. Display data atau penyajian data yang dapat dilakukan dengan membuat suatu bagan atau gambaran tentang data penelitian. Dan dengan penyajian data ini akan memudahkan peneliti untuk memahami, merencanakan kegiatan selanjutnya.
5. Melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi data, sebagai akhir dalam menganalisis data penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang berlokasi di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan yang berjarak 103 KM dari kota Makassar, yang beralamat di Jalan Bulu Siapae Poros Parepare KM 6 Kabupaten Pinrang.



Gambar 2. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

Rutan Pinrang adalah Unit Pelaksanaan Teknis Pemasarakatan yang kedudukannya berada dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan. Untuk mencapai tujuan Organisasi dengan fokus kepada tugas pokok dan fungsinya maka Rutan Kelas IIB Pinrang telah menetapkan Visi dan Misi dari Rutan Kelas IIB Pinrang sebagai berikut:

VISI:

“Pemulihan kesatuan hubungan hidup, kehidupan dengan penghidupan (Reintegrasi sosial) dengan menjunjung tinggi prinsip Pengayoman kepada Masyarakat dan individu sebagai mahluk Tuhan Yang Maha Esa”.

MISI:

- 1) Mewujudkan pelayanan prima terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dengan Masyarakat, kordinasi yang Intensip terhadap Instansi penegak Hukum dalam rangka memperlancar proses penyidikan penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan.
- 2) Mengedepankan Institusi yang bersih, kondusif, tertib dan teransparan, serta Akun Tabel yang didukung oleh Pegawai yang Profesional, berintegritas serta beriman Kepada Tuhan Yang Maha Esa.

B. Manajemen Pelayanan Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.

Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Walaupun dimasa pandemic Covid-19 pelayanan yang diberikan harus tetap optimal.

Pelayanan yang diinginkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut

Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 bagian kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masingmasing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting: Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia dan hubungan kerja. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan penyampaian jasa.

Untuk mengetahui pelayanan public masa pandemic Covid-19 maka penulis menggunakan indikator-indikator dalam mengukur pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2010:50-51), ada lima indikator yaitu, indikator produktivitas, indicator kualitas layanan, indikator reponsivitas, indikator responsibility dan indicator akuntabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pelayanan publik dalam rangka tugas dan wewenang setiap bagian di kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara dimasa pandemi Covid-19 melaksanakan program dan kegiatan yang dilakukan dan di danai anggarannya dari kabupaten. Menurut hasil wawancara dengan kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang beliau mengemukakan bahwa:

“Program dan kegiatan dimasa pandemic Covid-19 dapat dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan, namun potensi pegawai dimasa pandemi ini belum maksimal. Masih ada pegawai yang menundah-nundah pekerjaan, masih ada pegawai yang beranggapan yang salah bahwa kerja aparatur pemerintah tidak perlu bekerja secara maksimal karena gaji sudah ditetapkan jumlahnya sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Kemudian ada beberapa tapi jumlahnya tidak banyak yang suka terlambat masuk kerja, pulang lebih awal dan pada jam kerja tidak ada dikantor dengan alasan yang tidak jelas.”

Sumber: Hasil Wawancara kepala Rumah
Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

Pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dinilai belum cukup optimal. Permasalahan ini tentunya menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan potensi pegawai dimasa pandemi Covid-19.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyakannya pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan public terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto (2010:50-51) kepuasan Masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indicator kinerja birokrasi publik.

Pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah menerapkan mekanisme atau prosedur pelayanan dimasa pandemi ini yaitu dengan pembatasan jumlah antrian dalam ruangan dan menerapkan 3M (Mencuci tangan, Menggunakan masker, dan Menjaga jarak) dan belum ada keluhan dari pengguna layanan mengenai prosedur tersebut. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan ditemukan kualitas layanan yang dihasilkan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah berjalan dengan baik. Dengan demikian, kepuasan public dengan kualitas layanan yang dihasilkan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat mengukur kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sehingga kualitas pelayanan akan terlihat mudah dan baik. Maka kualitas pelayanan ini menjadi hal sangat penting dalam pemerintahan.

3. Responsivitas

Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjelaskan misi dan tujuannya. Sedangkan responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ditemukan bahwa respon pegawai yang cukup

lambat dalam pelayanan. Ketika dimintai pelayanan belum langsung ditanggapi dan disuruh menunggu kepada pengguna layanan. Penerapan dalam kecepatan pemberian waktu pelayanan juga terkesan lambat. Hal ini membuktikan bahwa responsivitas pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dianggap belum memenuhi syarat sebab birokrasi pemerintahan tidak mempunyai kemampuan memberi respon cepat dan waktu yang tidak tepat dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Selain itu sebagai pemberi pelayanan harus bersikap ramah karena sudah menjadi tugas dan mencerminkan seorang aparat yang pemerintah.

4. Responsibility

Responsibility menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi public dilakukan dengan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik yang ekspisit maupun implisit Agus Dwiyanto(2010:50- 51). Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah menerapkan indikator responsibility. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan dalam indikator ini antara lain, telah menerapkan SOP (Standart Opersional Procedure) yang disesuaikan dengan kondisi pandemi Covid-19.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya salah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dari hasil penelitian

yang ditemukan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang menempatkan kepentingan pengguna dibandingkan kepentingan sendiri, melayani dengan sepenuh hati dan melayani dengan semaksimal mungkin, ini merupakan wujud tanggung jawab dari pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.

Dari hasil obseravsi menunjukkan bahwasanya akuntabilitas dalam sebuah organisasi memang menjadi hal yang penting sebab akuntabilitas ini termaksud juga dalam transparansi atau penginformasian dalam pelayanan publik. Sebab akuntabilitas yang tinggi dapat dijadikan alat untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat di masa pandemic Covid-19.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi. Dalam konteks Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang merupakan lembaga negara yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik Pasal 1 ayat (2). Kemudian, berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (6), dalam hal ini Masyarakat yang dimaksud adalah Warga Binaan Pemasyarakatan beserta keluarga dan kerabat yang datang ke Rutan (masyarakat di luar rutan) Dengan begitu, dapat dijelaskan bahwa Layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang adalah dalam bentuk penyediaan fasilitas bagi narapidana dan pelayanan bagi keluarga atau kerabat yang ingin mengunjungi Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. Namun tetap menjaga perhatian terhadap kebutuhan narapidana dan anggota keluarga atau kerabat mereka, petugas juga mengutamakan keamanan dan kenyamanan yang mendukung bagi masyarakat pada umumnya.

Dalam memberikan pelayanan publik, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik.

Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional.

Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja.

Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan pemasyarakatan, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan.

Manajemen pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang adalah tindakan yang dilakukan untuk mencapai sasaran dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat umum yang dijelaskan oleh A.S Moenir bahwa tujuan utama pelayanan adalah memberikan layanan dan produk. Layanan ini dapat memenuhi individu atau sekelompok orang yang dilayani, dan personel harus dapat memenuhi empat syarat utama yakni: (a) perilaku yang santun, (b) dengan cara yang positif dalam menyampaikan pesan dengan apa yang semestinya diterima oleh orang yang terlibat, (c) waktu yang sesuai dalam penyampaian, dan (d) bersikap ramah. Mengenai produk pelayanan, kepuasan melibatkan baik barang maupun jasa yang diberikan.

Pentingnya manajemen pelayanan publik yang optimal harus disadari mengingat bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam upaya membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan, (a) penerapan nilai-nilai good governance dapat lebih efektif dan nyata melalui pelayanan publik yang baik dan mudah dilakukan oleh birokrasi pemerintah, (b) pelayanan publik melibatkan semua pihak yang terkait dalam tata kelola (pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil), (c) pelayanan publik dapat membangun dukungan dan kepercayaan masyarakat, (d) dengan

memperbaiki pelayanan publik, praktik tata kelola yang buruk bisa dihindari, (e) peningkatan pelayanan publik juga dapat melibatkan aktor-aktor internasional dalam menanggapi isu-isu publik, dan (f) penilaian dan indikator tentang kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mudah. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014: 12).

Dalam prakteknya, beberapa hal mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik adalah : Pertama, perlu ditentukan berapa lama waktu yang diperlukan, bagaimana prosesnya dilakukan, berapa biayanya, dan bagaimana prosedurnya, semua hal ini harus tersedia; Kedua, Jika masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka dapat mengajukan pengaduan terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintah melalui sistem penanganan keluhan atau sistem pengaduan masyarakat. Rakyat juga mengetahui hari ketika dia mengeluh dan hari ketika dia merespons, bukan hanya kotak saran dan ketiga, institusi pemberi pelayanan harus melakukan pengukuran kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kesemua hal ini telah dilakukan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. Selain itu, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang juga melakukan serangkain inovasi pelayanan publik.

Inovasi dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan produk (barang atau jasa) yang baru, memperkenalkan metode atau ide baru, atau menghasilkan perubahan atau peningkatan yang bertahap. Pada dasarnya, inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada pembaharuan, ciptaan, kreativitas, atau ciptaan baru dalam pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan

tersebut, strategi inovasi pelayanan publik merupakan langkah atau usaha untuk menerapkan ide-ide atau terobosan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik demi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Hal ini juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengguna layanan dalam hal kualitas layanan (Suwarno, 2008; Setianingrum, 2009; Hilda, 2014).

Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan bagi keluarga yang berkunjung dimana juga pelayanan kunjungan keluarga berbasis HAM yaitu memudahkan masyarakat saat mendaftarkan kunjungan bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansia. Selain memberi kemudahan, keramahan juga menyediakan tempat yang nyaman bagi keluarga yang berkunjung. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik H. Simatupang pada tahun 2009 berjudul "Pelayanan Publik di Lembaga Pemasarakatan" menunjukkan bahwa prosedur dan mekanisme sistem pelayanan publik terhadap WBP (Narapidana) secara umum sudah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Sudah ada ketersediaan informasi mengenai waktu kunjungan yang bisa dilihat secara terbuka di pintu masuk Rutan/Rutan. Perlakuan petugas terhadap pengunjung tidak bersifat diskriminatif, dan hak serta kewajiban dalam penyelenggaraan layanan telah dijalankan oleh pemberi dan penerima layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa manajemen pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi public untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima. Bahkan temuan penelitian ini juga telah membuktikan bahwa meskipun di tengah kondisi pandemic covid 19 yang banyak dikeluhkan oleh sebagian besar organisasi public

dalam memberikan pelayanan, dengan pola manajemen pelayanan yang baik maka pelayanan yang berkualitas dapat tetap terlaksana. Selain itu, temuan penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa inovasi organisasi sektor public dalam memberikan pelayanan sebagaimana ciri penerapan konsep good governance terbukti dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan public yang timbul dalam masyarakat.

Dalam konsideran menimbang UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan secara eksplisit bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam ke-rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945. Sebagai sebuah kewajiban hal ini tentunya harus dilaksanakan oleh negara, disisi lain masyarakat berhak untuk menuntut pemenuhan kewajiban tersebut. Kewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat efektif mulai berlaku sejak diundangkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu sejak tanggal 18 Juli 2009. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa 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. Lebih lanjut dalam ayat (2) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kepastian kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud dengan masyarakat, sebagaimana disebut-kam dalam ayat (6) adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang per-orangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak lang-sung. Untuk memberikan satu kesamaan persepsi dari ukuran dan ruang lingkup dari pelayanan publik yang dimaksud perlu ada suatu standar, dalam ayat (7) bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang ber-kualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sa-lah satu tujuan dikeluarkannya undang-undang ten-tang pelayanan publik adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak se-suai dengan asas-asas umum pemerintahan dan ko-orporasi yang baik. Dalam Pasal 4 ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum Penjelasan: Pemberian pelayanan tidak boleh mengu-tamakan kepentingan pribadi dan/atau golo-ngan;
2. Kepastian hukum Penjelasan: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Kesamaan hak; Penjelasan: Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban; Penjelasan: Pemenuhan hak harus sebanding dengan ke-wajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;

5. Keprofesionalan; Penjelasan: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
6. Partisipatif; Penjelasan: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Penjelasan: Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
8. Keterbukaan; Penjelasan: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
9. Akuntabilitas; Penjelasan: Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Penjelasan: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
11. Ketepatan waktu; dan Penjelasan: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Penjelasan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

C. Bentuk Pelayanan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Masa Pandemi Covid 19 Pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.

Upaya untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

1. Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai

Pelaksanaan pelayanan publik pastinya dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakannya. Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik yakni pelayanan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan top trending issues di masyarakat oleh karena proses pelaksanaan layanannya masih terkesan statis (berjalan di tempat). Jika dilihat dari segi ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak pada penurunan pendapatan masyarakat, khususnya ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah karena ketiadaan efisiensi waktu pelayanan, dimana masyarakat menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan publik.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana. Wawancara dengan kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang terkait dengan tujuan atau rencana strategis terkait pelayanan publik, yaitu:

“Iya benar ... Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang memiliki rencana strategis yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat. Untuk rencana strategis yang dimaksud sudah tersedia dalam bentuk Renstra yang sudah disusun untuk lima tahun. Renstra tersebut

yang kedepannya untuk menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang”.

Selain pernyataan di atas Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang juga menegaskan bahwa:

“Selain Renstra, pelaksanaan pelayanan public di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini juga telah memiliki SOP terkait tata cara dan prosedur staf dalam memberikan pelayanan public pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang kepada masyarakat.”

Berdasarkan pernyataan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang di atas yang menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang efektif dan terbaik dari Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada saat ini terpusat pada rakyatnya, namun seringkali yang kita temukan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, sehingga dianggap perlu untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi yang dapat dilakukan melalui konsep efektivitas dengan menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan

Pelayanan public merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat hingga daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai

dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilakukan sesuai dengan rencana dari setiap instansi, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang juga termasuk. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang terkait rencana strategis, yaitu:

“Sesuai penjelasan sebelumnya, pelaksanaan pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini sesuai dengan rencana strategis serta SOP pelayanan publik yang telah kami susun untuk memperlancar efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang maupun penyusunan rencana strategis dan SOP pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.”

Berdasarkan penjelasan di atas, memberikan petunjuk bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan public kepada masyarakat, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah menyusun renstra dan SOP pelayanan public yang didasari Peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena pada dasarnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik; pelayanan publik (public service) merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, dalam hal ini adalah suatu pemerintahan

(Rohman 2008). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dilakukan berdasarkan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan, dalam hal ini kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah menjawab dengan pernyataan sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pada tahanan maupun pengunjung Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sesuai prosedur yang tersedia dan dimengerti oleh seluruh pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.”

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tahanan maupun pengunjung di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah berjalan dengan baik sesuai dengan arahan yang diberikan oleh kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. Koordinasi dan komunikasi yang lancar antara berbagai pihak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

4. Perencanaan Matang

Kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua stakeholders. Sehubungan dengan itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat diperbaiki, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, pada kehidupan sosial budaya, secara psikis pelayanan publik yang buruk mengakibatkan kurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, adanya saling curiga, timbulnya sifat eksklusivisme, yang pada akhirnya menimbulkan sikap apatis masyarakat, baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama.

Dalam melakukan pelayanan publik pastinya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang tersedia, hal tersebut juga dilakukan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang yang dijelaskan oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini memang telah sesuai dengan SOP yang ada. Standar operasional prosedur tersebut disusun untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini telah dilakukan sesuai dengan SOP yang tersedia.”

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dilatarbelakangi karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan

publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi.

5. Penyusunan Program

Perbaikan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik, akan tetapi hal tersebut masih berupa wacana. Hal ini disebabkan karena belum ada garis linear antara pelayanan publik dan reformasi di berbagai sektor, sehingga ada kecenderungan pergerakan pertumbuhan ekonomi menuju ke arah negatif, dalam artian belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Perbaikan pelayanan publik ditujukan untuk mendorong terciptanya good governance di Indonesia.

Pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dapat dilakukan dengan adanya program pelayanan yang tepat dan cepat. Dalam hal ini Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang untuk menangani pelayanan terhadap pengunjung dan tahanan sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tahanan dan pengunjung pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang secara umum tidak memiliki program khusus untuk melaksanakannya. Hanya terdapat standar operasional prosedur serta alur pelayanan saja. Memang pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang tidak terdapat program khusus untuk melakukan pelayanan terhadap pengunjung maupun tahanan.”

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang tidak terdapat program khusus untuk terkait dengan pelaksanaan pelayanan baik itu terhadap pengunjung maupun tahanan.

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang hanya menjalankan fungsi dan tugas yang telah tertuang dalam SOP.

6. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien merupakan persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, disamping kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Disamping itu, kinerja pelayanan juga masih lemah yang diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berbelit-belit, pungutan liar, tidak adanya kepastian waktu, sampai kepada sikap aparat yang tidak menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang, dan telah dijelaskan oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang, sebagai berikut:

“Terkait sarana dan prasarana pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang termasuk dalam kategori cukup lengkap untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai.”

Selain pernyataan dari Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

di atas, salah satu pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang Tegalsari juga menjelaskan bahwa:

“Mengenai sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik masyarakat kami sudah cukup lengkap. Dengan berbagai sarana prasarana tersebut saya rasa sudah cukup untuk saat ini.”

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk

meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya inovasi, karena dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

7. Efektivitas Pelayanan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan ditentukan oleh sejauh mana institusi pelayanan yang bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk merealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan tidak mudah, tetapi perlu dilakukan langkah-langkah strategis. Pernyataan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang terkait dengan kualitas pelayanan publik yang telah diberikannya kepada masyarakat, sebagai berikut:

“Mengenai kualitas dari pelayanan publik yang telah kami berikan kepada masyarakat, saya sendiri menilai sudah cukup baik dan memuaskan. Saya sebagai kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat berkata begitu karena memang selama ini minimnya laporan komplain dari masyarakat”.

Selain pernyataan di atas, Pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang juga menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini menurut saya sudah cukup baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memang juga terdapat 1 atau 2 komplain yang datang dari masyarakat, tetapi hal tersebut tidak menurunkan kualitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ini”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah cukup baik,

serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

8. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi. Seluruh stakeholder yang ada di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang diharuskan untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dalam hal ini menjelaskan terkait

dengan sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik, sebagai berikut :

“Untuk masalah sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh saya selaku Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang untuk mengawasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sipir atau siapapun dilingkup Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang, serta masyarakat sendiri dapat mengawasi dan melaporkan pelayanan yang diterimanya kepada saya.”

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh K Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dilakukan sendiri oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara secara mendalam kepada responden (pengunjung) yang memiliki hubungan keluarga dan kepentingan dengan narapidana, yang diambil secara spontan pada saat petugas peneliti menganbil data kepada petugas rutan.

Menyangkut bagaimana kuantitas dan kualitas ketersediaan informasi waktu/hari ber-kunjung, menurut responden sudah ada di depan pintu Rutan.

Sedangkan untuk lamanya waktu ber-kunjung tidak ada dalam papan pengumuman tetapi informasinya ada di ruangan kunjungan. Pada prinsipnya, menurut responden, waktu berkunjung hanya boleh dilakukan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak Rutan. Namun demikian responden dimungkinkan berkunjung diluar waktu berkunjung apabila ada keperluan yang dianggap mendesak seperti memberikan informasi anggota keluarga yang sakit, tentunya hal inipun atas seizin Karutan. Dari analisa tim menyangkut pada hari apa saja dan kapan hari libur dalam satu minggunya tidak ada keseragaman antara satu Rutan dengan Rutan lainnya. Termasuk juga la-manya waktu berkunjung lebih bersifat situasional tergantung volume rata-rata kunjungan pada setiap harinya. Sedangkan aturan pencatatan setiap iden-titas pengunjung yang ditetapkan oleh Rutan, semua responden menjawab tidak merasa terganggu atas hal tersebut. Secara umum pencatatan ini bertujuan untuk memastikan pengunjung memiliki kepen-tingan dengan si narapidana. Setelah proses pen-catatan pengunjung meninggalkan identitas diri (KTP) dan diberikan nomor urut kunjungan untuk kemudian antri menunggu giliran. Untuk mengantisipasi kegiatan kunjungan dimanfaatkan untuk memasukkan barang-barang terlarang (narkotika, psikotropika dan lain-lain), maka sesuai ketentuan PP Nomor 32 Tahun 1999 kepada setiap pengunjung akan dilakukan penge-ledahan dan pemeriksaan barang bawaan. Dari hasil wawancara mayoritas responden mengatakan tidak merasa terganggu dengan kebijakan tersebut. Tetapi dari data yang didapatkan ternyata tidak ada kesera-gaman tentang tempat pengeledahan

dan pemeriksaan dimaksud, ada yang dilakukan di pintu masuk dan sebagian Rutan yang dilakukan pada satu ruangan khusus.

Mencermati data yang diperoleh dalam kajian ini menyangkut adanya dugaan pungli dalam kegiatan kunjungan/bezukan di Rutan, Tim kesulitan untuk menjustifikasi tentang kebenarannya. Dari data yang diperoleh dari responden pengunjung semuanya mengatakan tidak pernah ada petugas Rutan, baik langsung maupun tidak langsung, meminta uang dalam kegiatan kunjungan di Rutan. Hal ini sedikit bertolak belakang dengan data yang didapatkan dari responden petugas bahwa ada juga sebagian pengunjung dengan inisiatif sendiri yang mencoba memberikan uang dengan berbagai motif dan alasan. Sebagian kecil responden hanya mengeluhkan tentang pengaturan jam dan lamanya waktu berkunjung. Dari data yang diperoleh ada juga responden yang mengeluhkan singkatnya waktu berkunjung. Terutama bagi pengunjung yang berada di luar kota, dimana harus menempuh waktu perjalanan 5 sampai dengan 6 jam untuk sampai ke Rutan. Sesampainya di Rutan mereka sudah terlambat atau kalaupun masih memungkinkan untuk berkunjung waktunya sudah terlalu sempit. Oleh karenanya perlu ada kebijakan sendiri dari pihak Rutan untuk mengantisipasi hal tersebut, terutama Rutan yang warga binaannya memiliki keluarga di tingkat kabupaten dan relatif jauh dari Rutan. Sistem Layanan Kunjungan yang Diharapkan Terciptanya suatu layanan kunjungan yang bebas dari tindakan-tindakan yang tidak terpuji seperti pungli adalah merupakan harapan semua masyarakat, terutama masyarakat yang memiliki keluarga (Narapidana) di Rutan. Untuk dan dalam rangka menciptakan sistem layanan kunjungan yang diharapkan tersebut, maka perlu satu alur

dan tata cara layanan kunjungan di Rutan. Alur dan tata cara layanan kunjungan ini diharapkan dapat menjadi prosedur tetap (protap) secara umum dan diberlakukan pada setiap Rutan dan Rutan dengan tetap memperhatikan situasi dan kondisi di lapangan. Tata cara layanan kunjungan dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pengunjung mengambil nomor antri dan formulir serta menulis sendiri formulir kunjungan sesuai petunjuk.
2. Pengunjung duduk di ruang tunggu mendengarkan panggilan melalui pengeras suara sesuai nomor urut antrian.
3. Setelah dipanggil, pengunjung berjalan dengan tertib menuju pintu masuk portir, menyerahkan identitas diri dan satu lembar formulir kunjungan kepada petugas portir.
4. Sebelum memasuki area kunjungan, pengunjung akan dicek oleh petugas dan diperiksa barang bawaannya serta diberi tanda/stempel pada lengan.
5. Pengunjung memasuki area kunjungan dan menyerahkan 2 (dua) formulir kunjungan kepada petugas kunjungan.
6. Pengunjung dan yang dikunjungi harus mentaati ketentuan tentang kunjungan, apabila melanggar akan dikenai sanksi.
7. Selesai kunjungan, pengunjung keluar membawa kertas kunjungan warna putih untuk ditukarkan dengan identitas diri di portir.
8. Tidak dipungut biaya, apabila terjadi penyimpangan, catat identitas petugasnya dan laporkan melalui kotak pengaduan.

Hal-hal yang dikemukakan diatas merupakan alur dan tata cara layanan kunjungan yang masih bersifat umum. Artinya, tidak tertutup kemungkinan bahwa banyak hal yang belum terakomodir. Hal-hal lain yang tentunya tidak kalah penting untuk diakomodir, dalam rangka menciptakan satu protap layanan kunjungan yang baik, misalnya:

1. Mempersingkat birokrasi kunjungan terhadap narapidana dengan cara menetapkan waktu dan pos yang harus dilewati.
2. Menghindari terjadinya pungutan liar dengan cara menetapkan petugas pengawas di tiap pos yang harus dilalui.
3. Keberadaan ruang kunjungan harus representatif sehingga memudahkan pengawasan jalannya kunjungan.
4. Penampilan para petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan kunjungan harus benar-benar baik.
5. Berikan kenyamanan bagi para pengunjung sebelum bertemu dengan yang dikunjungi. (tempat duduk, kipas angin, toilet, dsb)
6. Dimasa mendatang untuk menghindari penyelundupan barang-barang terlarang (narkotika psikotropika, dll) kedalam Rutan melalui barang bawaan, maka seyogianya pengunjung tidak perlu membawa barang-barang yang bisa didapatkan di toko koperasi milik Rutan, seperti misalnya sabun mandi, pasta gigi, makanan dan minuman lainnya..
7. Memasang alat pemantau elektronik (cctv).
8. Membuat kartu pengunjung.
9. Membuka kritik dan saran melalui sms

Untuk menciptakan suatu pelayanan publik yang memenuhi rasa kepuasan masyarakat, tentunya tidak hanya menciptakan suatu sistem aturan saja. Demikian juga halnya dengan kegiatan sistem kunjungan di Rutan. Kegiatan kunjungan tidak cukup hanya dengan membuat alur dan tata cara layanan yang baik, yang dapat meminimalisir praktek-prak-tek tidak terpuji (pungli, dsb). Tetapi juga tergantung dari pihak yang melaksanakannya. Faktor petugas Rutan yang akan melaksanakan sistem kunjungan ini sangat memegang peranan penting. Perilaku aparat dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus mencerminkan sifat-sifat:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Peduli, teliti dan cermat.
3. Hormat, ramah dan tidak melecehkan.
4. Bersikap tegas.
5. Bersikap independen.
6. Tidak memberikan proses yang berbelit-belit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah.
8. Menjaga kehormatan institusi.

BAB V

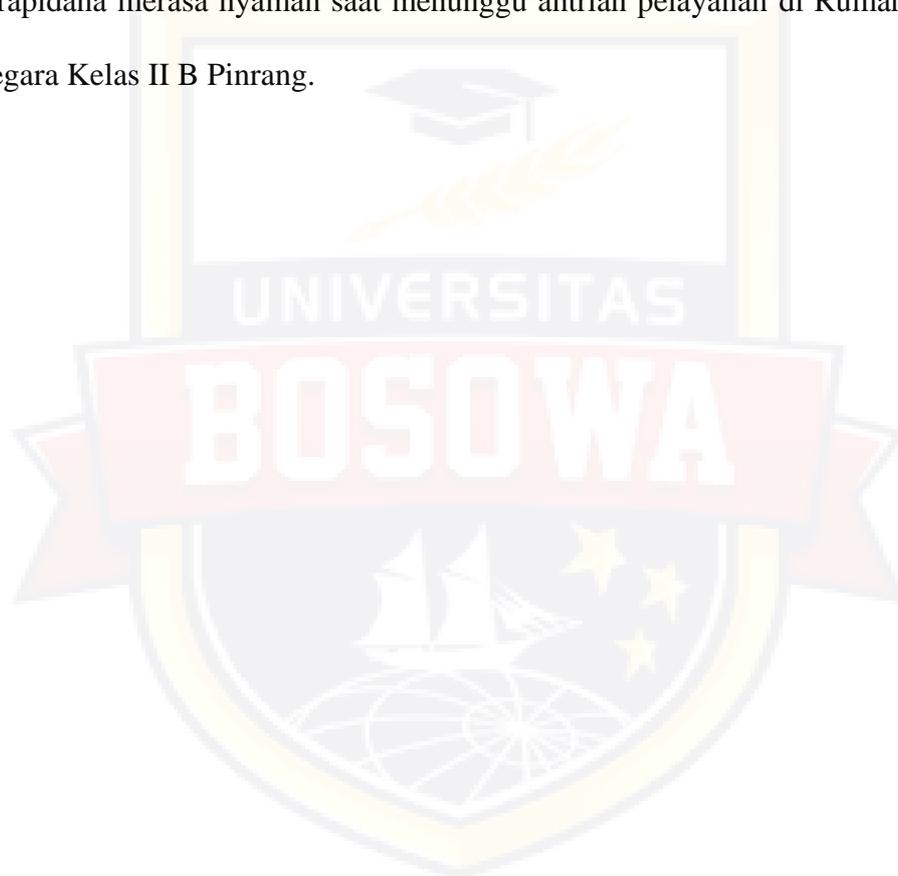
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas ditemukan kesimpulan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan masyarakat, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan. Selain telah menerapkan aspek-aspek manajemen seperti tersebut di atas, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan public.

B. Saran

Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang masih menemui hambatan dalam pelaksanaannya, seperti pegawai yang masih kurang memberikan keramahan kepada pengunjung, menambahkan sarana berupa komputer, dan selalu menjaga kebersihan ditempat antrian sehingga para narapidana merasa nyaman saat menunggu antrian pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, A., & Juniati, L. (2023). Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Malang di Masa Pandemi dalam Pemenuhan Hak Pengunjung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4721-4724.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Abdul azis. Dkk. 2001. *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jakarta: Ichtiar Baru vanHoeve
- David J. Cooke (terjemahan). 2008. *Menyikap Dunia Gelap Penjara*. Jakarta: Gramedia
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Hanindita Graha Widya.
- Fabira, D. S., & Muhammad, A. (2022). Pengaruh Komunikasi Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di LPKA Kelas II Bandar Lampung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2424-2429.
- Fathya, V. N. (2018). Tata Kelola Lembaga Pemasyarakatan: Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Manajemen Lembaga Pemasyarakatan. *Journal of Correctional Issues*, 1(2), 104-120.
- Fitriani, F., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas Ii B Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(1), 337-352.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta. Gava Media.
- Jufri Ely Alawiyah dan Nelly Ulfah 2017. *Pelaksanaan Asimilasi Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan erbuka Jakarta*. Jakarta: ADIL: Jurnal Hukum.
- Kusuma, W. G. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kunjungan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas IIA Nusakambangan Pada Masa Pandemi Covid 19 (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman)*.
- Koentjaraningrat. 1990. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineke Cipta

- Laswell dan Kaplan. 2001. Pengambilan Kebijakan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir. A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- M. Sholehuddin. 2003. Sistem Sanksi dalam Hukum Pidana. Jakarta Raja Wali Pers
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. Kybernologi Sebuah Scientific Movement. Banten: Sirao Credentia Center
- Nurhayati, I., Mirati, E., & Vidyasari, R. (2022). jma (285-292) Pelatihan Pelayanan Publik, Pengemasan Dan Pemasaran Produk Warga Binaan Pada Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kota Tangerang: Pelatihan Pelayanan Publik, Pengemasan Dan Pemasaran Produk Warga Binaan Pada Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kota Tangerang. Mitra Akademia: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5(2), 293-300.
- Prasetyo, A. B. (2020). Manajemen Kegiatan Kerja Warga Binaan Permasyarakatan dan Tahanan di Rumah Tahanan Kelas I Cipinang. JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan), 5(2), 79-93.
- Rahman, L., Asmaddin, A., & Tenri, A. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Di Lembaga Permasyarakatan Kelas Iia Kota Baubau. Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 18-24.
- Riduwan, DR. 2010. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Saputra, D., & Mirza, D. (2022). Asas-Asas Pelayanan Publik Pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) KLAS IIB Dumai. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 4(1), 26-38.
- Sedarmayanti. 2003. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah; Upaya Membangun Organisasi efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju
- Simatupang, T. H. (2009). Pelayanan Publik pada Lembaga Permasyarakatan (Analisa Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan di Rutan). Lex Jurnalica, 7(1), 18034.
- Subarsono AB. 2006. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutrisno, E., & Mariyono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan

Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Slawi.
Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 1(1).

Soerjono Soekanto. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta : Rajawaliipers

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Depok : CV. Citra Utama

Sunggono, Bambang. 2004. Hukum dan Kebijakan Publik. Jakarta : Sinar Grafika

Suparlan. 2002. Pelayanan Umum Masyarakat. Jakarta : Miswaka

Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Administrasi, cetakan ke-20. Bandung: Penerbit Alfabeta

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.HH-19.PK.01.04.04 Tahun 2020 Tentang Pengeluaran dan Pembebasan Narapidana dan Anak Melalui Asimilasi dan Integrasi dalam Rangka Pencegahan dan Penanggulangan Penyebaran Covid-19

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah tahanan negara kelas IIB pinrang terutama pada masa covid 19?
2. Bagaimana tujuan atau rencana strategis terkait pelayanan public rumah tahanan negara kelas IIB pinrang?
3. Bagaimana bentuk rencana strategis terkait pelayanan public rumah tahanan negara kelas IIB pinrang?
4. Bagaimanan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan khususnya dalam hal manajemen pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas IIB pinrang?
5. Apakah Pelaksanaan pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah sesuai SOP?
6. Bagaimana Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang untuk menangani pelayanan terhadap pengunjung dan tahanan?
7. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang?
8. Bagaimanan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang kepada Masyarakat?
9. Bagaimana sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan public di di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang?

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Peneliti melakukan wawancara terhadap Responden