

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Hak Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar

Komang Krisnha Putra Markhandhya Arianto^a, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti^a, I Ketut Winaya^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

*Corresponding author: krisnhaarianto114@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Selain pelayanan publik, kualitas pelayanan publik juga harus diperhatikan sehingga masyarakat sebagai pelanggan merasa puas saat menerima pelayanan. Berdasarkan sifatnya kualitas pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 2 yaitu bersifat umum yaitu pelayanan publik untuk masyarakat umum, dan bersifat khusus yaitu pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat khusus. Salah satu kelompok masyarakat khusus adalah kelompok narapidana, narapidana diberikan pelayanan pada Lapas atau Rutan tempat mereka dibina. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar merupakan salah satu instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana. Pelayanan publik terhadap hak narapidana yang dilakukan Rutan Kelas IIB Gianyar sangat beragam, secara garis besar pelayanan publik yang diberikan meliputi pelayanan bidang pembinaan narapidana, pelayanan bidang keamanan dan ketertiban, serta pelayanan bidang kesehatan dan perawatan narapidana. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kotler yang mengkaji kualitas pelayanan publik menggunakan 5 indikator yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk fisik). Dengan menggunakan teori tersebut dapat disimpulkan jika pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar bisa dikatakan sudah berkualitas, namun masih dapat ditingkatkan pada beberapa hal, seperti pengecekan sarana dan prasarana secara rutin serta penambahan fasilitas akibat narapidana yang kelebihan kapasitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Hak, Narapidana, Rutan

Abstract

Public service is one of the efforts that can be done by the government in order to prosper the community. In addition to public services, the quality of public services must also be considered so that people as customers feel satisfied when receiving services. Based on its nature, the quality of public services can be divided into 2, namely general ones, namely public services for the general public, and special ones, namely public services aimed at special communities. One of the special community groups is the group of prisoners, prisoners are given services in prisons or detention centers where they are fostered. Class IIB Gianyar State Prison is one of the agencies tasked with providing public services to prisoners' rights. Public services for the rights of prisoners carried out by Class IIB Gianyar Detention Center are very diverse, broadly speaking the public services provided include services in the field of prisoner development, services in the field of security and order, and services in the field of health and care for prisoners. This study used descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The theory used in this study is the Kotler Theory which examines the quality of public services using 5 indicators, namely *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible*. Using this theory, it can be concluded that public services for the rights of prisoners in Class IIB Gianyar Detention Center can be said to be of high quality, but can still be improved in several ways, such as checking facilities and infrastructure regularly and adding facilities due to overcapacity prisoners.

Keywords: Public Service, Quality of Public Service, Rights, Prisoners, Detention Center

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada Alinea keempat mengungkapkan Negara Indonesia merupakan negara demokrasi dimana rakyat memiliki kedaulatan tertinggi dalam penyelenggaraan negara dan dijalankan berdasarkan Undang-Undang Dasar. Sehingga kesejahteraan rakyat menjadi salah satu tujuan terpenting negara. Tujuan untuk mensejahterakan rakyat bermakna bahwa negara wajib dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat dengan tata kelola pemerintahan. Terdapat banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya dengan memberikan pelayanan publik, hal ini karena pada dasarnya pemerintah merupakan pelayan publik. Senada dengan Rasyid (1997:18) yang mengatakan peran pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan untuk rakyat. Pemerintah dibentuk tidak untuk kepentingannya sendiri, tetapi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Pelayanan publik menjadi salah satu peran penyelenggaraan negara yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara

karena merupakan tujuan dari Negara Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan publik jadi hal yang sangat vital karena dengan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dapat menjaga kestabilan negara. Landasan hukum yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik telah disusun ke dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan tersebut didasarkan pada dasar dan asas pemerintahan yang bersifat bersih dan baik (*clean and good government*). Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan 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. Dalam menyediakan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, pelayanan publik harus diberikan dengan kualitas yang baik.

Pelayanan publik berkualitas merupakan pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas pelayanan secara optimal yang menjadi hak seluruh warga negara. Standar kualitas pelayanan menjadi pedoman dan acuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan agar dapat terciptanya pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, mudah diakses, dapat diukur dengan jelas, serta terjangkau. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (yang selanjutnya disebut “PERMEN PAN-RB”) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 6 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu instansi sehingga dapat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. 6 indikator tersebut yaitu: 1. Kebijakan pelayanan; 2. Profesionalisme sumber daya manusia (yang selanjutnya disebut “SDM”); 3. Sarana dan prasarana pelayanan; 4. Sistem informasi pelayanan; 5. Konsultasi dan pengaduan; dan 6. Inovasi pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu produk yang dihasilkan akibat proses interaksi beberapa elemen, seperti mekanisme pelayanan, sumber daya manusia, strategi, serta pelanggan menurut Albrecht dan Zemke:1990 dikutip dalam Dr. Abdul Sabaruddin. Mohammad (2003) juga menjelaskan kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada faktor-faktor pendukungnya, seperti sistem penyelenggaraan, SDM, dan manajemen organisasi yang mengelola. Tingkat kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen merupakan definisi dari kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan yang menggunakan dan merasakan secara langsung layanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara merupakan individu atau kelompok yang dapat menilai sebuah pelayanan publik berkualitas atau tidaknya.

Joseph Nye mengungkapkan kualitas pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Efektif berarti kemampuan pemerintah atau organisasi penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan baik. Efisien berarti sikap atau upaya pemerintah atau organisasi penyedia layanan untuk menggunakan sumber daya secara optimal guna menyediakan kebutuhan masyarakat. Dan keadilan merupakan sikap pemerintah atau organisasi penyedia layanan yang harus bersifat adil, merata, dan tidak membedakan-bedakan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia faktanya bisa dikatakan belum sempurna. Masyarakat masih menggunakan pelayanan dengan prosedur dan mekanisme yang rumit, kurang terbuka, minim informasi, kurang responsif, dan tidak konsisten, yang menyebabkan ketidakpastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan (Dwiyanto:2006). Laporan yang diterima Ombudsman pusat dan seluruh kantor perwakilan pada tahun 2022 adalah sebanyak 22.197 kasus, mulai dari laporan masyarakat sejumlah 6.767, konsultasi non-laporan 11.427, respon cepat 1.437, investigasi atas prakarsa sendiri sebanyak 98, serta tembusan sebanyak 2.478 kasus. Dari

22.197 kasus, khusus untuk kasus yang diduga akibat tindakan yang bertentangan dengan hukum dan norma-norma pelayanan (maladministrasi) yang diperbuat oleh aparatur sipil negara sebagai penyedia layanan mencapai 8.292 laporan. Dari data diatas menunjukan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih kurang optimal, terbukti dari banyaknya laporan mengenai permasalahan layanan, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, hingga kelalaian petugas. Tindakan maladministrasi masih kerap kali dilakukan oleh petugas penyedia layanan, hal ini mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan belum berkualitas, karena masih terdapat banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan sifatnya pelayanan publik yang berkualitas dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu pelayanan publik bersifat umum dan khusus. Pelayanan publik yang bersifat umum diberikan pada masyarakat umum yang memerlukan pelayanan, sedangkan pelayanan publik yang bersifat khusus diberikan kepada masyarakat khusus yang membutuhkan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kelompok masyarakat yang memerlukan pelayanan khusus salah satunya adalah narapidana, hal ini karena narapidana merupakan masyarakat yang sedang menjalani proses hukuman dan hak-hak kebebasannya dicabut namun masih bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Narapidana adalah orang yang sedang dalam proses hukuman sehingga dapat dikatakan hilang kemerdekaan,

walaupun hak-hak sebagai masyarakat masih bisa didapatkan namun telah dibatasi oleh Undang-Undang. Narapidana biasanya dipandang sebagai orang yang mengalami krisis moral, akhlak, dan krisis nilai kesadaran hukum sehingga diperlukan suatu pembinaan. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan merupakan Peraturan yang memuat mengenai sistem pemasyarakatan terhadap narapidana. Dalam Undang-Undang ini menjelaskan bagaimana sistem pemasyarakatan dilakukan dalam rangka membentuk warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan (yang selanjutnya disebut “Lapas”) agar dapat mencapai individu yang utuh, paham akan kesalahan, dapat memperbaiki diri, dan tidak melakukan tindak pidana yang bertentangan dengan hukum lagi sehingga saat kembali ke dalam masyarakat dapat diterima kembali, dapat berpartisipasi dalam pembangunan, serta dapat menjalani kehidupan sebagai warga negara yang baik dan bertanggungjawab. Oleh sebab itu dalam pembinaannya tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik yang baik terhadap seorang narapidana.

Pemerintah melalui Lapas berkewajiban memberikan pembinaan dan pelayanan publik terhadap hak narapidana. Menurut Pasal 9 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 jenis pelayanan publik terhadap hak narapidana yang berhak didapatkan narapidana seperti : 1. Menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya; 2. Mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani; 3. Mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasi serta kesempatan mengembangkan potensi; 4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi; 5. Mendapatkan layanan informasi; 6. Mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum; 7. Menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan; 8. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang; 9. Mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyalahgunaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental; 10. Mendapatkan jaminan keselamatan kerja, upah, atau premi hasil bekerja; 11. Mendapatkan pelayanan sosial; dan 12. Menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Selain hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, narapidana yang telah memenuhi persyaratan tertentu tanpa terkecuali juga berhak atas: 1. Remisi; 2. Asimilasi; 3. Cuti mengunjungi atau dikunjungi keluarga; 4. Cuti bersyarat; 5. Cuti menjelang bebas; 6. Pembebasan bersyarat; dan 7. Hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Umumnya seorang narapidana ditahan, dibina, dan diberikan pelayanan di dalam Lapas, namun dalam praktiknya banyak sekali daerah yang tidak memiliki Lapas sehingga Rumah Tahanan Negara (yang selanjutnya disebut “Rutan”) memiliki fungsi tambahan yaitu untuk membina narapidana. Penggunaan Rutan yang di multi fungsikan ini telah diatur ke dalam Peraturan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.04-UM.01.06 Tahun 1983 tentang Tata Cara Penempatan, Perawatan, Tahanan, dan Tata Tertib Rumah Tahanan Negara yang menyatakan secara umum, Lapas dapat digunakan dan di multi fungsikan menjadi Rutan begitu pula sebaliknya.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang pengamanan pada Lembaga dan Rumah Tahanan Negara menjelaskan Rutan adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama tahapan pemeriksaan, penuntutan, dan penyidikan di sidang pengadilan. Fungsi utama Rutan sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Pengamanan pada Lembaga dan Rumah Tahanan Negara, adalah untuk tempat menampung tersangka dan terdakwa saat melaksanakan penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan saat sidang pengadilan. Sedangkan tahanan atau terdakwa merupakan seseorang yang sedang menjalani proses pemeriksaan, penyidikan, dan putusan. Sehingga seharusnya Rutan digunakan untuk menahan orang-orang yang belum terbukti melakukan pelanggaran hukum atau seseorang yang belum menerima putusan hukum dari pengadilan.

Rutan Kelas IIB Gianyar merupakan salah satu Rutan yang dijadikan tempat menampung tahanan sekaligus membina narapidana selama masa hukumannya. Dalam pelaksanaannya, Rutan Kelas IIB Gianyar melaksanakan pelayanan terhadap narapidana dan tahanan dengan prosedur yang sama. Padahal seharusnya pembinaan antara narapidana dan tahanan dilaksanakan dengan cara yang berbeda. Tahanan berhak untuk mendapatkan pembinaan pelayanan seperti perawatan jasmani maupun rohani, sedangkan narapidana berhak mendapatkan pelayanan pembinaan yang lebih lengkap seperti pembinaan peningkatan mutu atau pendekatan diri dengan Tuhan, pembinaan guna meningkatkan kecerdasan, sikap, profesionalisme, kesehatan jasmani maupun rohani. Fasilitas-fasilitas penunjang antara seorang narapidana dan tahanan juga seharusnya berbeda. Sehingga apabila disama ratakan pastinya dapat mengganggu proses pelayanan hak dan pembinaan terhadap narapidana yang nantinya dapat menimbulkan kesenjangan antar narapidana dengan tahanan yang ada di Rutan Kelas IIB Gianyar. Hal ini tentunya dapat menjadi sebuah permasalahan di Rutan Kelas IIB Gianyar terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap hak narapidana.

Permasalahan kedua yang dapat dilihat pada Rutan Kelas IIB Gianyar yaitu permasalahan mengenai kelebihan kapasitas atau *overload* terhadap jumlah tahanan dan narapidana. Menurut data yang diperoleh penulis dengan

melakukan observasi awal, kapasitas tahanan dan narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar adalah sebanyak 44 orang, namun per Rabu, 22 November 2023 jumlah hunian mencapai 191 orang, yang mencakup 154 narapidana dan 37 tahanan yang menyebabkan kelebihan kapasitas hingga 300%. Jumlah kamar yang tersedia sebanyak 11 kamar, yang rata-rata berisi 20 orang pada tiap kamarnya tergantung dengan masa hukuman yang diterima. Seharusnya tiap-tiap kamar tersebut hanya berisi 4-5 orang saja. Kasus narkoba dan residivis merupakan penyumbang terbesar banyaknya tahanan dan narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar.

Kelebihan kapasitas penghuni di dalam Rutan Kelas IIB Gianyar menyebabkan ruangan, sarana, dan prasarana yang seharusnya dapat menampung narapidana dan tahanan menjadi sesak sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman. Hal ini tentunya akan mengakibatkan proses pembinaan narapidana dan pemenuhan hak-hak narapidana menjadi terganggu. Kelebihan kapasitas juga dapat menimbulkan berbagai permasalahan baru akibat melemahnya pengawasan dan keamanan di dalam Rutan, sehingga berpotensi dapat memicu tindakan-tindakan kriminal, kejahatan, atau tindak penyimpangan lainnya. Risiko kejahatan baru yang dapat terjadi di dalam Rutan seperti perkelahian antar narapidana atau antar kelompok narapidana, pengedaran narkoba di dalam Rutan, perampasan barang atau pencurian antar narapidana, perpeloncoan atau tindakan *bullying*, bahkan dapat memicu penyimpangan *homo sexual* akibat keinginan berhubungan intim yang terlalu berlebihan namun tidak dapat dilakukan.

Permasalahan ketiga yang terjadi di dalam Rutan Kelas IIB Gianyar adalah kurangnya jumlah petugas atau SDM akibat kelebihan kapasitas narapidana dan tahanan yang tidak dibarengi dengan penambahan jumlah SDM. Seperti yang kita ketahui diawal Rutan Kelas IIB Gianyar mengalami kelebihan kapasitas hingga 400%. Hal ini menyebabkan SDM yang ada di Rutan Kelas IIB Gianyar mendapatkan tugas ekstra karena harus memberikan layanan terhadap banyaknya narapidana. Pembinaan dan pelayanan publik terhadap hak narapidana juga akan sulit dilakukan mengingat SDM merupakan penggerak dan penyedia layanan sehingga berpotensi menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang berkualitas. Tentunya ini merupakan masalah yang perlu diperhatikan dan perlu diatasi, karena kuantitas dan kualitas SDM berpengaruh besar dalam sebuah pelayanan publik.

Permasalahan keempat yaitu keterbatasan fasilitas layanan di Rutan Kelas IIB Gianyar. Kelebihan kapasitas narapidana tanpa dibarengi penambahan sarana dan prasarana. Narapidana harus bergantian sehingga harus menggunakan fasilitas dengan waktu yang singkat. Selain fasilitas berupa sarana dan prasarana, fasilitas pembinaan yang seharusnya didapatkan seluruh narapidana juga menjadi terbatas. Akibat banyaknya jumlah narapidana menyebabkan narapidana akan berdesak-desakan saat ingin menggunakan fasilitas pelayanan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok utama permasalahan objek dari penelitian penulis adalah “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Hak Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar”. Isu ini menjadi sangat vital mengingat pelayanan publik yang berkualitas berhak didapatkan oleh semua orang termasuk terhadap para narapidana. Terlebih pelayanan publik terhadap narapidana mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah yang dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Sehingga diharapkan dengan diberikannya pembinaan narapidana yang baik dan benar mampu mendorong agar nantinya narapidana-narapidana ini dapat berguna bagi dirinya, keluarga, masyarakat, atau bahkan bangsa dan negara.

Kegiatan penelitian ini dimaksudkan untuk memahami kualitas pelayanan publik terhadap narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar. Selain itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan solusi dan rekomendasi agar dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik di Rutan Kelas IIB Gianyar dapat dilakukan. Tujuan daripada dilakukannya penelitian ini adalah untuk memahami, mengkaji, serta dapat memberikan rekomendasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap hak yang diperoleh oleh narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dan juga faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak narapidana.

Pelayanan publik berasal dari 2 suku kata yakni pelayanan dan publik. Kata Pelayanan diambil dari kata dasar “layan” yang berarti kegiatan menolong untuk menyediakan keperluan orang lain. Suparlan (2000) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk memberikan bantuan untuk seorang individu atau kelompok orang baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan agar seseorang atau kelompok yang bersangkutan dapat memenuhi kebutuhan. Sementara itu istilah “publik” berasal dari Bahasa Inggris yakni dari kata “*public*” yang artinya umum, masyarakat luas, dan negara. Sehingga pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat umum dengan balasan berupa kepuasan dari pelanggan.

Standar pelayanan publik yaitu serangkaian acuan atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya dan digunakan oleh organisasi penyedia layanan baik itu pemerintah maupun organisasi swasta untuk memastikan pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat sudah berkualitas. Standar pelayanan publik dibuat untuk memastikan jika pelayanan yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta sesuai dengan harapan masyarakat secara efektif

dan efisien. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A juga menyatakan bahwa “Sebagai tugas dan komitmen penyedia layanan kepada masyarakat, serta dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan standar pelayanan sebagai tolak ukur dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, murah, dan terukur”.

Kualitas pelayanan publik biasanya dijadikan ukuran atau acuan mengenai bagus atau tidaknya sebuah pelayanan yang ditujukan kepada publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Feigenbaum (1991) menjelaskan kualitas merupakan suatu hal (barang atau jasa) yang sepenuhnya bisa diukur melalui kepuasan pelanggan. Menurut Trigono (1997) pelayanan terbaik merupakan pelayanan yang mampu memberikan layanan setiap saat dengan cepat, sopan, ramah, dan membantu, serta menunjukkan sikap profesionalisme yang tinggi. Sedangkan Wycof (dikutip dari Tjiptono 1996) menjelaskan kualitas jasa atau pelayanan merujuk pada standar keunggulan yang diinginkan, dan upaya untuk mengendalikan standar keunggulan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan masyarakat penerima layanan.

Kualitas sangat berkaitan erat dengan kepuasan konsumen sehingga sulit untuk didefinisikan karena hal tersebut sesuai dengan sudut pandang pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan dimana pelayanan yang diterima setara atau bahkan dapat melampaui standar kualitas yang telah ditetapkan (Arief:2007).

2. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mengutamakan landasan teori menjadi panduan supaya fokus penelitian dapat sesuai dengan kenyataan di lapangan. Saryono (2010) mendefinisikan pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang dapat digunakan untuk menggali, mengkaji, mencari tahu, mendefinisikan, serta menggambarkan kualitas atau karakteristik dampak social yang sulit diejelaskan, diukur, dan sulit digambarkan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai dari sebuah variabel independent

Penelitian ini bertujuan untuk memahami nilai dari variabel independen baik satu atau beberapa, tanpa membandingkan atau mengaitkan satu sama lain. Penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena penulis ingin meneliti suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang kemudian dideskripsikan menggunakan kalimat yang jelas dan mudah dipahami. Penulis bermaksud untuk meneliti kualitas pelayanan publik yang lebih tepatnya “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Hak Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar” sehingga diperlukan suatu penelitian yang tersusun secara sistematis sehingga dapat menjelaskan secara lebih spesifik.

Data primer dapat diartikan sebagai informasi langsung yang didapat dari sumber tanpa melalui perantara, sehingga data tersebut merupakan hasil langsung dari sumbernya yang berbentuk data mentah. Sesuai dengan yang disampaikan Danang Suyanto (2013) data primer adalah informasi asli yang didapatkan tanpa perantara oleh peneliti dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer melalui beberapa metode seperti pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi di Rutan Kelas IIB Gianyar terkait dengan kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana.

Data sekunder dapat diartikan sebagai informasi tidak langsung yang didapat dari pihak luar, artinya peneliti memperoleh data tersebut melalui perantara atau pihak lain yang sudah lebih dulu mencari data tersebut sehingga peneliti tidak perlu lagi melakukan observasi atau wawancara. Sesuai dengan pandangan Danang Suyanto (2013) data sekunder yaitu informasi yang diperoleh melalui catatan perusahaan, lembaga, organisasi dan catatan dari sumber lain. Untuk menunjang penelitian ini, penulis juga memakai informasi sekunder yang bersumber dari internet, penelitian terdahulu, dan juga catatan-catatan instansi terkait.

Unit analisis merupakan hal yang akan diteliti permasalahannya dalam suatu penelitian. Hamidi (2005) mengatakan unit analisis merupakan satuan yang akan menjadi fokus penelitian yang dapat berhubungan dengan benda, individu, dan kelompok. Pemilihan unit analisis berdampak penting dalam sebuah penelitian, karena unit analisis dapat digunakan sebagai salah satu patokan pada penelitian yang dilakukan. Jenis-jenis unit analisis dapat bervariasi mencakup individu, kelompok, objek, benda, atau bahkan peristiwa sosial.

Unit analisis yang dipakai penulis seperti unit analisis pada individu yang terdiri dari Kepala Rutan Kelas IIB Gianyar, kepala bidang pelayanan publik, petugas pelayanan, narapidana, serta pengunjung. Sedangkan dalam unit analisis benda, peneliti akan menganalisa terkait benda-benda apa saja yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik di Rutan Kelas IIB Gianyar. Unit analisis pokok penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik terhadap hak

narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar.

Menurut Samsu (2017) teknik penyajian data merupakan usaha untuk merangkai informasi yang terorganisir untuk menggambarkan kesimpulan dari hasil penelitian. Sugiyono (2012) juga menjelaskan penyajian data merupakan sebuah metode untuk menampilkan informasi dalam bentuk data berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan format deskriptif. Pada penelitian ini teknik penyajian data yang dipakai pada penelitian ini, yaitu:

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik yang diberikan kepada narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar, dengan fokus pada aspek tangible atau produk fisik. Tangible dalam konteks ini merujuk pada fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan publik di rutan tersebut. Penelitian ini melibatkan pengamatan langsung, wawancara dengan narapidana, serta analisis dokumen terkait.

Dalam penelitian ini, fasilitas yang disediakan untuk narapidana dibagi menjadi beberapa jenis layanan, termasuk pembinaan, keamanan, kesehatan, dan lain-lain. Setiap jenis layanan memiliki persyaratan tersendiri yang harus dipenuhi oleh narapidana untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut. Misalnya, untuk mendapatkan cuti bersyarat, narapidana harus memenuhi persyaratan seperti telah menjalani sebagian masa pidana dan memiliki perilaku yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, sarana, dan prasarana di Rutan Kelas IIB Gianyar secara umum masih layak digunakan, berfungsi dengan baik, dan memiliki tampilan yang baik. Seluruh narapidana berhak untuk mengakses fasilitas tersebut, dengan catatan mereka harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Penggunaan fasilitas ini juga diatur oleh jadwal pelayanan dan pembinaan untuk memastikan penggunaan yang adil dan tidak mengganggu narapidana lain.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik bagi narapidana bervariasi tergantung pada jenis layanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Beberapa layanan memerlukan persyaratan yang rumit dan berkas dokumen yang harus disiapkan oleh narapidana, sementara layanan lain mungkin tidak memerlukan persyaratan khusus.

Dari sudut pandang manajemen fasilitas, pemeriksaan terhadap fasilitas rutin dilakukan, meskipun fasilitas-fasilitas tersebut hampir setiap hari digunakan. Selama ini, alat-alat tersebut masih berfungsi dengan baik, tetapi pengecekan secara berkala tetap diperlukan untuk memastikan kelayakan dan fungsionalitasnya.

Kesimpulannya, kualitas layanan publik yang diberikan kepada narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dalam aspek tangible (produk fisik) dapat dinilai sebagai cukup baik. Fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan masih layak digunakan, dan kemudahan akses tergantung pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pengawasan dan pemeliharaan terhadap fasilitas tersebut perlu ditingkatkan untuk memastikan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Pembahasan

Pelayanan publik terhadap hak narapidana dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan bidang pembinaan narapidana, pelayanan bidang keamanan dan ketertiban, serta pelayanan bidang kesehatan dan perawatan narapidana. Masing-masing pelayanan tersebut dilaksanakan oleh masing-masing petugas yang berbeda dan telah dikelompokkan pada masing-masing bagian. Adapun analisis pada hasil penelitian kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar adalah sebagai berikut:

Reliability (kehandalan)

Kotler menjelaskan *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan layanan secara handal dan akurat (Ami Purwani dan Rahma Wahdiniwati 2017). *Reliability* (kehandalan) juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang, pemerintah, atau lembaga penyedia pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat dan standar yang telah ditentukan. Pada kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar, *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada beberapa aspek yaitu adanya standar pelayanan publik, kemampuan serta kehandalan yang dimiliki petugas yang ada di Rutan Kelas IIB Gianyar, kemampuan menggunakan alat bantu, kecermatan, ketepatan, serta kecepatan dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap hak narapidana.

Standar pelayanan publik terhadap hak narapidana telah diatur ke dalam SK Keputusan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar Nomor: W.20.810.PAS.EG.PK.01.01. Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar

Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar. Dalam SK tersebut telah mengatur mengenai standar pelayanan yang berkaitan dengan sistem, mekanisme, serta prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang harus tersedia, kompetensi internal yang wajib dikuasai petugas, jaminan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, serta keamanan, persyaratan, jumlah petugas pelaksana, tahap evaluasi, dan lain sebagainya. Pelaksanaan pelayanan publik terhadap hak narapidana wajib dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah tertuang pada SK tersebut.

Kehandalan dan kemampuan Petugas Rutan Kelas IIB Gianyar secara menyeluruh dapat dikatakan sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana. Hal ini karena seluruh petugas sudah mendapatkan pelatihan dasar. Pihak Rutan Kelas IIB Gianyar juga kerap memberikan bimbingan kepada petugas sehingga petugas dapat terus meningkatkan kemampuannya. Selain itu rata-rata petugas di Rutan Kelas IIB Gianyar merupakan petugas yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya. Ditambah lagi terdapat berbagai macam alat bantu yang dapat digunakan dalam membantu memudahkan pelayanan publik terhadap narapidana. Seluruh pegawai dituntut agar bisa menggunakan alat bantu tersebut sesuai dengan penugasannya masing-masing. Kemampuan dan kehandalan petugas yang baik ditambah dengan penyediaan alat bantu yang memadai dapat mendorong pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan cermat sehingga seluruh narapidana bisa mendapatkan pelayanan yang sama. Namun karena dampak kelebihan kapasitas petugas menjadi sedikit kewalahan dalam memberikan pelayanan publik kepada narapidana. Karena narapidana harus dibagi ke dalam beberapa sesi akibat kekurangan petugas dan fasilitas yang ada, sehingga narapidana harus mendapatkan pelayanan secara bergantian.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Kotler (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty 2017:65) *responsiveness* (daya tanggap) adalah kesediaan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. *responsiveness* (daya tanggap) juga dapat diartikan sebagai respon cepat dan tepat yang diberikan oleh petugas atau lembaga penyedia pelayanan publik terhadap kebutuhan, pertanyaan, masalah, ataupun keluhan yang dirasakan masyarakat dalam sebuah pelayanan. Sikap *responsiveness* (daya tanggap) dapat menumbuhkan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga menjadi tidak ragu lagi saat membutuhkan pelayanan publik karena indikator ini menekankan pada daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan dan juga permintaan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dalam pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar indikator *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada beberapa aspek yaitu terdapat wadah keluhan dan respon terhadap keluhan yang ada, merespon setiap narapidana yang ingin mendapatkan pelayanan, serta memberikan pelayanan publik kepada narapidana dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dengan menggunakan indikator *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik. Hal ini karena pihak Rutan Kelas IIB Gianyar telah menyediakan berbagai *platform* yang dapat digunakan oleh narapidana atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran kepada pihak Rutan. Keluhan yang dirasakan narapidana atau masyarakat dapat disampaikan secara langsung melalui kotak pengaduan maupun tidak langsung melalui aplikasi *whatsapps*, *instagram*, *facebook*, *twitter*, telepon, *email*, dan *website* resmi Rutan Kelas IIB Gianyar. Namun walaupun sudah banyak disediakan pada berbagai media untuk menyampaikan kritik dan saran, sejauh ini pihak Rutan Kelas IIB Gianyar tidak pernah menerima keluhan dari narapidana maupun masyarakat. Hal ini menunjukkan jika pelayanan publik terhadap hak narapidana yang diberikan oleh Rutan Kelas IIB Gianyar sudah cukup baik.

Respon petugas Rutan Kelas IIB Gianyar terhadap narapidana yang membutuhkan pelayanan juga sudah sangat baik. Petugas diwajibkan untuk memberikan respon positif dan membantu dengan ramah dan sopan kepada seluruh narapidana dan juga terhadap semua kebutuhan yang memang berhak didapatkan oleh seorang narapidana sesuai dengan aturan yang berlaku. Sehingga menimbulkan rasa puas narapidana terhadap pelayanan publik yang diberikan. Selama 24 jam juga selalu terdapat petugas yang Kecepatan dan ketepatan petugas Rutan Kelas IIB Gianyar juga bisa dikatakan sudah sangat baik hal ini karena petugas secara bergiliran selalu siap siaga dengan cepat selama 24 jam berjaga di dalam Rutan. Pihak Rutan Kelas IIB Gianyar membagi petugas ke dalam 2 shift yang berbeda selama 24 jam, sehingga selalu ada petugas yang wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh seorang narapidana terutama dalam memberikan pelayanan yang sifatnya darurat atau untuk memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana yang bisa didapatkan selama 24 jam. Sedangkan untuk pelayanan yang sudah dijadwalkan, narapidana sudah mendapatkan haknya sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sehingga setiap harinya mereka bisa tetap mendapatkan pelayanan publik secara bergiliran.

Assurances (Jaminan)

Assurances (jaminan) menurut Kotler (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty 2017:65) adalah sebuah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menjamin kualitas sebuah pelayanan sehingga masyarakat menjadi percaya dan yakin terhadap pelayanan yang diterima. *Assurances* (jaminan) juga dapat diartikan sebagai kemampuan dan pengetahuan petugas untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi penyedia layanan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Jaminan adalah upaya untuk meningkatkan dan menanamkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan perlindungan yang terhadap resiko yang mungkin terjadi sehingga dapat mempengaruhi kehidupan normal apabila tidak diatasi. Dalam kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar, indikator *assurance* (jaminan) dapat dilihat dalam beberapa aspek yaitu jaminan keamanan, waktu, dan biaya.

Melalui hasil wawancara dan observasi pada indikator *assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar bisa dikatakan sudah sangat baik, hal ini karena dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana telah menjamin kepastian keamanan, biaya, dan waktu narapidana. Dalam jaminan keamanan Rutan Kelas IIB Gianyar telah menempatkan petugas keamanan di beberapa titik vital sehingga mengurangi resiko kerusakan. Penjagaan yang diberikan pihak Rutan seperti pada portir (pintu masuk awal) ditugaskan 2 petugas keamanan, diluar pintu masuk ke dalam sel narapidana 1 petugas keamanan, di dalam pintu masuk sel narapidana

1 petugas keamanan, serta masing-masing 1 petugas keamanan pada sudut Rutan dan ditempatkan pada ruangan yang berada diatas sehingga bisa dilakukan pemantauan dari atas. Selain itu pada shift malam juga ditambahkan 2 petugas keamanan tambahan karena dirasa rawan terjadinya kerusakan. Sejauh ini di dalam Rutan Kelas IIB Gianyar memang belum pernah terjadi yang namanya kerusakan ataupun tindakan yang sampai menyakiti narapidana, pengunjung, ataupun petugas. Namun walaupun demikian dan juga telah terdapat petugas keamanan pada masing-masing pos bukan berarti kemungkinan kerusakan di dalam Rutan tidak terjadi karena sebenarnya dalam Rutan Kelas IIB Gianyar sangat rawan terjadinya kerusakan. Dibandingkan jumlah petugas keamanan, jumlah narapidana sangat jauh lebih banyak sehingga seharusnya petugas keamanan harus ditingkatkan jumlahnya agar dapat lebih menjamin seluruh elemen yang ada di dalam Rutan. Prinsip kekeluargaan juga dikedepankan dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana sehingga narapidana merasa tidak terancam dan merasa aman saat membutuhkan pelayanan.

Kepastian waktu dalam mendapatkan pelayanan publik di Rutan Kelas IIB Gianyar juga sudah terjamin. Seluruh kegiatan pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SK tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar sehingga seluruh narapidana mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Pelayanan publik terhadap hak narapidana juga sudah terjadwalkan dengan baik dan selalu dilakukan sesuai dengan jadwal yang berlaku sehingga setiap harinya narapidana selalu mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Walaupun terkadang di dalam Rutan Kelas IIB Gianyar terdapat kegiatan penting sehingga harus menghentikan kegiatan pelayanan sementara waktu, kecuali pelayanan yang bersifat *emergency* atau darurat.

Biaya yang dibutuhkan seorang narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dalam mendapatkan pelayanan publik terhadap haknya juga sudah sangat terjamin. Seluruh kegiatan pelayanan publik terhadap hak narapidana dapat diperoleh tanpa membayar apapun. Sehingga seluruh narapidana berhak mendapatkan pelayanan tanpa adanya ketimpangan karena memiliki hak yang sama. Bahkan narapidana juga berhak mendapatkan premi (upah) sebesar 15% dari hasil kerja yang telah dilakukan. Pembayaran tersebut dilakukan dengan memberikan saldo e-money kepada narapidana yang bersangkutan sehingga dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam Rutan.

***Empathy* (empati)**

Menurut Kotler (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty 2017:65) *empathy* (empati) adalah sikap perhatian individu petugas terhadap pelanggan atau masyarakat. *Empathy* (empati) juga dapat diartikan sebagai kesediaan petugas penyedia pelayanan untuk bersikap perhatian dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga dapat terciptanya hubungan yang baik antara pemerintah atau organisasi penyedia pelayanan terhadap masyarakat. Indikator *emphaty* (empati) dalam kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dapat dinilai ke dalam beberapa aspek yaitu keramahan dan kesopanan dan kesantunan petugas, sikap tidak membedakan atau diskriminatif, mengutamakan kepentingan narapidana, serta menghargai seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan penulis pada indikator *emphaty* (empati), kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana sudah sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan sikap saling menghargai antar petugas dan narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar. Dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana, petugas di Rutan Kelas IIB Gianyar sangat mengedepankan prinsip kekeluargaan

sehingga petugas dan narapidana bisa saling menghargai. Selain itu petugas Rutan Kelas IIB Gianyar dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana bersikap dengan ramah, sopan, dan santun. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas dan narapidana yang selalu melakukan tegur sapa ketika berpapasan. Petugas juga memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan santun, sehingga narapidana merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan.

Aspek kedua yang telah dijalankan dengan baik sesuai dengan indikator *emphaty* (empati) di Rutan Kelas IIB Gianyar adalah sikap mengedepankan kepentingan narapidana diatas kepentingan pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh sikap petugas yang selalu bisa bersikap responsive dan menanggapi dengan cepat kebutuhan yang diperlukan narapidana. Disamping itu petugas Rutan Kelas IIB Gianyar juga telah dibagi menjadi 2 shift kerja, sehingga selama 24 jam selalu ada petugas yang dapat dengan cepat memberikan pelayanan kepada nrapidana yang memerlukan.

Sikap tidak membedakan atau tidak diskriminatif juga sudah diimplementasikan dengan baik oleh petugas di Rutan Kelas IIB Gianyar. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, pelayanan publik yang diberikan kepada narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar sangat mengedepankan prinsip kekeluargaan sehingga antar narapidana akan diperlakukan sama serta tidak diperbolehkan memberi perlakuan khusus terhadap siapapun. Pihak Rutan mengatakan jika semua narapidana berhak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga tidak ada narapidana yang dispesialkan atau dikucilkan di dalam Rutan, karena pada dasarnya seluruh narapidana memiliki hak yang sama.

Tangibles (produk fisik)

Tangibles (produk fisik) menurut Kotler (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty 2017:65) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana, dan prasarana yang digunakan oleh pemerintah atau organisasi penyedia pelayanan dalam menunjang dan mempermudah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan. Indikator *tangible* (produk fisik) dalam kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar dapat dilihat pada beberapa aspek yaitu ketersediaan dan tampilan fasilitas, sarana, dan prasarana penunjang pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, serta kedisiplinan dan kerapian penampilan petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *tangible* (produk fisik) dalam kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana sudah sangat baik. Hal ini karena dalam memberikan pelayanan publik terhadap hak narapidana, Rutan Kelas IIB Gianyar telah menyediakan berbagai macam fasilitas, sarana, dan prasarana untuk melakukan kegiatan pelayanan, baik itu dalam pelayanan bidang pembinaan terhadap narapidana, pelayanan bidang keamanan dan ketertiban, dan pelayanan bidang kesehatan dan perawatan narapidana. Selain itu keadaan alat-alat yang digunakan juga masih bagus namun jarang dilakukan pengecekan. Perbaikan dan pergantian hanya dilakukan saat fasilitas, sarana, dan prasarana tersebut mengalami kerusakan. Sehingga apabila mengalami kerusakan ditakutkan akan mengganggu pelayanan publik terhadap hak narapidana. Untuk akses mendapatkan pelayanan publik terhadap hak narapidana bersifat relatif karena pelayanan yang diberikan pada narapidana sangat kompleks dan beragam. Masing-masing pelayanan publik terhadap hak narapidana memiliki persyaratan yang berbeda-beda pula. Namun dapat dipastikan akses dalam memperoleh pelayanan tersebut cukup mudah.

Kerapian dan kebersihan petugas dan narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar juga menjadi perhatian penting. Petugas dan narapidana diharuskan menggunakan pakaian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan wajib menjaga kebersihan. Apalagi petugas karena sebagai pelayan narapidana harus menjadi panutan yang baik bagi narapidana.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar, dapat ditarik kesimpulan jika secara keseluruhan pelayanan publik yang dilakukan terhadap hak narapidana sudah dilakukan dengan berkualitas. Namun masih ada beberapa hal yang masih bisa ditingkatkan dan diperbaiki. Adapun kesimpulan kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana pada masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

Reliability (Kehandalan)

Pada indikator *reliability* (kehandalan), pelaksanaan pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas

IIB Gianyar telah dilakukan oleh petugas yang sudah memiliki kemampuan dan kehandalan yang memadai karena kebanyakan petugas sudah berpengalaman dan sudah mendapatkan pelatihan dasar sebelumnya. Pihak Rutan juga terkadang memberikan pelatihan-pelatihan terkait pelayanan publik. Kecepatan dan ketepatan petugas juga bisa dibilang sudah baik karena sudah dibarengi dengan menggunakan berbagai alat bantu, hanya saja tergantung dengan jenis pelayanan publik yang dibutuhkan narapidana. Jika pelayanan berhak didapatkan selama 24 jam akan mendapatkan pelayanan langsung, sedangkan apabila pelayanan yang diinginkan sudah dijadwalkan harus menunggu jadwal dan waktu yang telah ditentukan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesimpulan yang dapat diambil dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) sudah bisa dibilang sangat baik. Pihak Rutan Kelas IIB Gianyar telah menyediakan berbagai sarana untuk menyampaikan kotak keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memberikan kritik dan saran secara langsung, pihak Rutan Kelas IIB Gianyar telah menyediakan kotak pengaduan yang diletakkan didalam Rutan yang ditujukan untuk narapidana, tahanan, dan pengunjung serta diluar Rutan yang ditujukan kepada masyarakat umum. Sedangkan untuk memberikan kritik dan saran secara tidak langsung, masyarakat dan pengunjung dapat menggunakan berbagai platform digital seperti *Website*, *Whatsapps*, *Telepon*, *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, dan *Email*. Petugas di dalam Rutan Kelas IIB Gianyar juga selalu memberikan respon kepada narapidana, bukan hanya sekedar respon, repon yang diberikan petugas juga merupakan respon yang positif.

Assurance (Jaminan)

Kesimpulan yang dapat diambil dari indikator *assurance* (jaminan) adalah sudah cukup baik, pihak Rutan Kelas IIB Gianyar telah mampu menjamin narapidana dan pengunjung untuk mendapatkan keamanan, ketepatan waktu, serta biaya gratis saat ingin mendapatkan pelayanan. Keamanan dalam Rutan Kelas IIB Gianyar telah terjamin karena selalu ada petugas keamanan yang berjaga selama 24 jam. Sejauh ini di dalam Rutan juga belum pernah terjadi kerusakan atau Tindakan yang dapat menyakiti narapidana, pengunjung, atau petugas. Namun walaupun demikian seharusnya pihak Rutan dapat menambah jumlah petugas keamanan karena relatif sedikit jika dibandingkan jumlah narapidana dan tahanan

yang kelebihan kapasitas. Untuk ketepatan waktu pelayanan, pelayanan di dalam Rutan telah dilaksanakan sesuai dengan SK. Selain itu jaminan biaya untuk pelayanan publik terhadap hak narapidana sudah dipastikan diberikan secara gratis.

Emphaty (Empati)

Kesimpulan yang dapat diambil dari indikator *emphaty* (empati) pada kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar sudah sangat baik. Petugas di dalam Rutan telah memberikan pelayanan publik dengan sikap ramah, sopan, dan santun. Antara narapidana dan petugas juga selalu melakukan budaya tegur sapa saat berpapasan. Selain itu petugas juga telah memberikan pelayanan publik diatas kepentingan pribadi mereka.

Tangible (Produk Fisik)

Kesimpulan yang dapat diambil dari indikator *tangible* (produk fisik) pada kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar bisa dikatakan belum maksimal. Pihak Rutan telah menyediakan berbagai fasilitas, sarana, dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan publik terhadap hak narapidana, namun karena kelebihan kapasitas fasilitas tersebut harus digunakan secara berdesak-desakan, kendatipun ada yang tidak berdesakan fasilitas tersebut harus digunakan secara bergiliran. Pengecekan alat juga tidak pernah dilakukan, perbaikan atau pergantian hanya dilakukan saat alat dalam keadaan rusak. Untuk kemudahan mendapatkan pelayanan publik terhadap hak narapidana bersifat relatif. Relatif disini maksudnya mudah atau tidaknya pelayanan tergantung narapidana yang bersangkutan karena harus memenuhi dan melengkapi persyaratan yang berlaku.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada kualitas pelayanan publik terhadap hak narapidana di Rutan Kelas IIB Gianyar, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan pelatihan secara rutin kepada petugas di Rutan Kelas IIB Gianyar
2. Menambahkan kuantitas terhadap fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada agar narapidana tidak menjadi berdesak-desakan

3. Menambah petugas keamanan untuk lebih menjamin keamanan narapidana, pengunjung, dan petugas yang ada di Rutan Kelas IIB Gianyar
4. Melakukan pengecekan secara rutin terhadap fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada agar tidak mengganggu jalannya pelayanan publik terhadap hak narapidana

Daftar Pustaka

- Atep A.B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publish. Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Andi Cetakan.
- Harsono. (2007). *Sistem Baru Pembinaan Narapidana*. Djawatan, Jakarta. Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Erlangga, Jakarta.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222.
- Rasyid, M.R. (2002). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Abdi Tandur, Jakarta.
- Romli Khomsahrial. (2013). *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First International Conference on Law, Business, and Government*. UBL, Indonesia.
- Sabaruddin, Abdul. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik (Teori, Konsep, dan Aplikasi)*. Graha Ilmu.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Saryono (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. (2000). *Peran Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik, Orasi Ilmiah*. Disampaikan pada pembukaan Kuliah PPS UGM tahun akademik 2000/2001.
- Keputusan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar Nomor: W.20.810.PAS.EG.PK.01.01. Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Poin V A.
- Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.04-PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Tahanan Negara dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan.
- Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor M.04-PR.07.03 tahun 1985, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 mengenai Persyaratan dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas, dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan Tahanan
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang

Pengamanan pada Lembaga dan Rumah Tahanan Negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 *Tentang Pemasyarakatan*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Adelina, S. E. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Se-Kota Salatiga*. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Bimantoro, Utomo. (2021). *Dampak Over Kapasitas di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Cipinang Bagi Narapidana*. Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Indayani, M. (2017). *Pelaksanaan Pembinaan Narapidana di Rumah Tahanan Kelas II A Pekalongan*. Program Studi Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang.

Kurniawan, A.A. (2018). *Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Anak di Lembaga Pemasyarakatan Anak Kutoarjo*. Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang.

Mutawakkal, A. 2021. *Pembinaan Narapidana Anak di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Maros*. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rahmadani, D. (2018). *Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang*. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Suaib, Subhan. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. Jurusan Urusan Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Suyeni, Gusti I.A.V.R. (2023). *Kualitas Program Pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana.

Tusmaenaf, R. A. (2022). *Kualitas Pelayanan Berbasis Online di Rumah Tahanan Kelas I Semarang*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Wiastutiasih, N.M. (2021). *Efektivitas Pembinaan Narapidana di Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Kelas IIB Gianyar*. Fakultas Hukum, Universitas Mahasarwati Denpasar.

Alhamid, T., Budur, A. 2019. "Resume: Instrumen Pengumpulan Data".

Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children Di Bandung. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Bandung, 11 November 2019, 62 – 75.

Asropi. (2008). *Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume V hal: 246-255.

Mohammad. (2003). *Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 5, No. 1.

Rohayatin, T., Tulus W., Ulung P., Achmad, N., Wahyudi, K., Suranto. 2017. Jurnal Cakra Prabu Vol 1. *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan*.

Zamroni., dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. Jurnal Respon Publik vol 13, No 2, Tahun 2019, Hal. 75-82.

Admin. 1 April 2021. *Terkait Tupoksi Rutan Kelas IIB Gianyar, Muhammad Bahrnun: Kami Bina Napi agar Miliki Keterampilan Kerja*. Diakses tanggal 30 mei 2022, pada: <https://jbm.co.id/2021/04/01/terkait-tupoksi-rutan-kelas-iib-gianyar-muhammad-bahrnun-kami-bina-napi-agar-miliki-keterampilan-kerja/>.

- Pratono, D. D. 2022. *Banyak Residivis Keluar Masuk, Rutan Kelas IIB Gianyar Overload*. Diakses tanggal 11 Oktober 2022, pada: <https://radarbali.jawapos.com/hukum-kriminal/16/02/2022/banyak-residivis-keluar-masuk-rutan-kelas-iib-gianyar-overload/>.
- Sahara W. 10 September 2021. *Sering Dianggap Sama, ini Beda antara Rutan dan Lapas*. Diakses tanggal 30 mei 2022, pada <https://amp.kompas.com/nasional/read/2021/09/10/19480061/sering-dianggap-sama-ini-beda-antara-rutan-dan-lapas>.