

# Sistem Pelayanan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB di Kabupaten Pinrang

**Syamsuddin Maldun**

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Bosowa Makassar

e-mail : [syamsuddin.madun@universitasbosowa.ac.id](mailto:syamsuddin.madun@universitasbosowa.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip pelayanan dan standar pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Pinrang. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Sementara itu informan penelitian ini yakni Pegawai Rutan, pengunjung rutan, dan tahanan Rutan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terhadap tahanan dikategorikan berjalan dengan baik, hal tersebut berdasarkan temuan penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan tahanan sudah sesuai dengan *Standar Operasional Prosedure* yang sudah ditetapkan. Walaupun demikian terdapat hambatan dalam melaksanakan pelayanan, yaitu: Pemberian remisi kepada tahanan yang membuat keterlambatan dan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada tahanan. Semestinya terpidana harus diayomi dengan memberikan kepadanya bekal hidup sebagai warga negara yang baik dan berguna dalam masyarakat menjadi hal yang sulit untuk diwujudkan. Kondisi ini menggugah kita untuk kembali mengkaji ulang pemidanaan yang digunakan dalam penegakan hukum pidana. Orientasi penegakan hukum pidana tidak semestinya berakhir pada penjatuhan sanksi pidana berupa penjara terhadap terdakwa, namun penjatuhan sanksi berupa sanksi sosial terhadap terdakwa dengan skala tindak pidana yang rekatif ringan perlu untuk dikedepankan atau diutamakan melalui pendekatan restoratif justice.

**Kata kunci :** *Sistem Pelayanan, Peradilan Pidana, Hakekat Pemidanaan*

## Abstract

This research aims to determine service principles and service standards as well as supporting and inhibiting factors for services at the Class II B State Detention Center in Pinrang. This research uses a type of research, namely qualitative descriptive research. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Meanwhile, the informants for this research are prison staff, prison visitors and prison detainees. The research results show that services for prisoners are categorized as running well, this is based on research findings that the implementation of prisoner services is in accordance with the established Standard Operating Procedures. However, there are obstacles in implementing services, namely: Providing remissions to prisoners which creates delays and becomes an obstacle in providing services to prisoners. The convict should be protected by providing him with the provisions to live as a good citizen and be useful in society, which is something that is difficult to achieve. This condition inspires us to re-examine the punishments used in criminal law enforcement. The orientation of criminal law enforcement should not end with the imposition of criminal sanctions in the form of imprisonment against defendants, but the imposition of sanctions in the form of social sanctions against defendants with relatively light crime scales needs to be put forward or prioritized through a restorative justice approach.

**Keywords :** *Service System, Criminal Justice, The Nature of Punishment*

## PENDAHULUAN

Pemerintah ialah sebagai penyelenggara pekerjaan kegiatan pembangunan serta pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum untuk mewujudkan suatu kesejahteraan masyarakat

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

Tempat terakhir dalam proses peradilan pidana adalah lembaga permasyarakatan, di mana pelaku tindak pidana yang telah diputuskan oleh hakim untuk dipidana dan dibina untuk kembali menjadi orang baik. Pembinaan adalah upaya, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang lebih baik.

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

Permasalahan yang terjadi juga, mengenai pelayanan kesehatan tahanan yakni obat-obatan terbatas yang mengandalkan dari puskesmas terdekat, juga kurangnya tenaga medis dan paramedis. Selain itu, terdapat pula permasalahan terkait pelayanan perawatan jasmani dan rohani dimana dalam hal pelayanan ini tahanan tidak mendapatkan perawatan jasmani dan rohani sebagaimana mestinya seperti kegiatan senam atau olahraga lainnya yang tidak rutin dilaksanakan serta kegiatan rohani yang mana dilakukan oleh umat agama selain umat agama islam cenderung susah karena tidak tersedianya tempat beribadah selain musholla.

Untuk itu, perlu adanya tindakan dalam hal memberikan pelayanan terkhususnya pelayanan yang diberikan terhadap tahanan, agar sesuai dengan *Standard Operational Prosedure* (SOP) yang sudah ditetapkan. Diharapkan juga dapat memberikan masukan serta saran mengenai proses yang baik bagi tahanan termasuk dalam proses pelayanan. Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah sebagai tempat seseorang menjalani suatu hukuman atas pelanggaran yang dilakukan. Para tahanan berhak menerima hak serta kewajiban selama melaksanakan hukuman yang diberikan di Rutan, akan tetapi saat ini masih terdapat kendala mengenai pelayanan yang di berikan terhadap tahanan.

Salah satu Rutan kelas II B yang berada di Kabupaten Pinrang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Permasyarakatan yang berfungsi sebagai rumah tahanan negara. Rutan kelas II B Pinrang terletak di Jalan Bulu Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan. Sistem pelayanan yang diberikan kepada tahanan yakni menyediakan sarana prasarana untuk kebutuhan setiap tahanan seperti kamar mandi, tempat beribadah, ruang pelayanan kesehatan, ruang baca, tempat berolahraga serta sarana prasarana lainnya yang ada di rutan.

Manusia sejatinya adalah makhluk Tuhan yang tinggi derajatnya dan tiap manusia itu akan mempunyai derajat serta martabat yang sama dan juga memiliki hak-hak yang sama. Oleh karena itu setiap manusia juga mempunyai hak yang sama dengan manusia lain walaupun manusita tersebut telah menjadi pelaku pelanggar hukum. Hak-hak Tahanan tersebut diatur dalam Undang-undang no 22 tahun 2022 Tentang Permasyarakatan pasal 7 dijelaskan, Tahanan berhak: (a) menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya (b) mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani; (c) mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasional, serta kesempatan mengembangkan potensi; (d) mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi; (e) mendapatkan layanan informasi; (f) mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum; (g) menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan (h) mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang; (i) mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental; (j) mendapatkan pelayanan sosial; dan (k) menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat,

pendamping, dan masyarakat. Seorang tahanan juga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak, untuk itu di dalam rutan diperlukan fasilitas penunjang kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan para tahanan di rutan (Rakasiwi, 2020:113)

Adapun definisi Pelayanan Publik menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal (1) "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"

Pelayanan itu sendiri ialah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, hal itu menjadi konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Menurut Pasalong (2010) mengenai pelayanan publik adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

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

Keputusan KEMENPAN No.63 tahun 2003, dalam suatu proses pelayanan publik diatur juga tentang Prinsip Pelayanan dimana pada prinsip pelayanan tersebut sebagai salah satu pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. (Wicaksana & Rachman, 2018).

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

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

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

Sistem merupakan kumpulan dari komponen yang saling memenuhi satu kesatuan yang berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Para ahli pendidikan memberikan batasan diantaranya: Menurut McLeod (2004) bahwa sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Organisasi terdiri dari sejumlah sumber daya manusia, material, mesin, uang, dan informasi.

Tahanan merupakan seorang yang tersangka atau terdakwa ditempatkan di dalam rumah tahanan. Sesuai dengan peraturan menteri hukum dan hak asasi manusia RI No. 6 tahun 2013 tentang Tata Tertib Lembaga Permsayarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Berbeda dengan narapidana. Makna narapidana yakni merupakan seorang yang telah ditetapkan sebagai pelanggar hukum yang masa menjalani pidana atau orang yang hilang kemerdekaannya di

lembaga permasyarakatan. Meskipun seperti itu tetapi dilain sisi juga sistem pemsyarakatan Indonesia juga melindungi hak-hak narapidana yang dijamin oleh negara.

Sistem Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara di atur pada (Undang-undang RI, 2022) No 22 tahun 2022 pasal 7 yakni :

- a. Melaksanakan kewajiban beribadah sesuai dengan agama atau kepercayaan tahanan dapat melakukan ibadah sesuai keyakinan atau kepercayaan yang dianutnya berdasarkan kepercayaan yang diakui di Indonesia antara lain Islam, Kristen Khatolik, Budha, Hindu, dan Kong Hucu.
- b. Mendapatkan perawatan, baik jasmani maupun rohani tahanan memperoleh kesehatan jasmani dan rohani yang merupakan hak dasar setiap orang karena narapidana yang sehat fisik dan mental dapat melakukan kegiatan pembinaan dengan baik.
- c. Mendapatkan pendidikan, pengajaran, dan kegiatan rekreasional, serta kesempatan mengembangkan potensi Pendidikan yang di peroleh narapidana dapat berupa sekolah formal dan informal seperti program kejar paket sesuai dengan tingkat pendidikan terakhir narapidana sebelum masuk Rutan.
- d. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak sesuai dengan kebutuhan gizi Setiap Lapas di harapkan mempunyai tenaga medis yang akan membantu jika narapidana mengalami gangguan kesehatan dengan makanan yang sehat dan begizi maka turut membentuk narapidana yang sehat pula
- e. Mendapatkan layanan informasi tahanan di rutan mendapatkan informasi baik melalui surat kabar, televisi, serta media lainnya yang tidak dilarang seperti handphone.
- f. Mendapatkan penyuluhan hukum dan bantuan hukum Setia Narapidana berhak memperoleh bantuan hukum selama proses pengadilan berlangsung
- g. Menyampaikan pengaduan dan atau keluhan Narapidana melalui petugas dapat memberikan keluhan-keluhan terkait keadaan didalam rutan.
- h. Mendapatkan bahan bacaan dan ikuti liputan media massa yang diizinkan. Narapidana memiliki akses ke bahan bacaan seperti surat kabar dan siaran televisi dari media massa dan radio terkecuali handphone.
- i. Mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dilindungi dari tindakan penyiksaan, eksploitasi, pembiaran, kekerasan, dan segala tindakan yang membahayakan fisik dan mental
- j. Mendapatkan atau menolak kunjungan dari keluarga Narapidana dapat menerima dan menolak kunjungan dari orang tua, anak kandung serta yang masih termasuk dalam anggota keluarga.
- k. Menerima atau menolak kunjungan dari keluarga, advokat, pendamping, dan masyarakat. Narapidana dapat menerima atau menolak kunjungan dari pengacara hukum anggota keluarga dan masyarakat yang dikehendakinya.

Berdasarkan sistem pelayanan terhadap narapidana yang tertuang didalam undang-undang no 22 tahun 2022 yang terdiri dari 11 poin yang secara keseluruhan wajib diberikan kepada tahanan. Namun yang menjadi hal pokok yang harus diperoleh tahanan yakni pelayanan kesehatan serta makanan dalam kopnteks pelayanan perawatan jasamani dan rohaninya.

Terkait dengan hal di atas, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan sang penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait pemenuhan kebutuhan penerima layanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undangan. Ciri-ciri jasa pelayanan sebagai berikut: tidak berwujud, terdiri dari: tindakan dan pengaruh yang merupakan tindakan sosial; produksi dan konsumsi jasa yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan karena peristiwa biasanya terjadi di tempat yang sama. Faktor-faktor ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk memberikan layanan yang terbaik. (Erna Setijaningrum, 2023:17)

Pelayanan Publik adalah suatu bentuk kegiatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan seseorang ataupun organisasi bagi jasa, administratif, dan barang, sesuai dengan undang-undang yang berlaku, baik itu yang diselenggarakan secara personal atau lembaga pemerintah maupun non-pemerintah. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari

tingkat kepuasan masyarakat dengan cara melakukan perbandingan atas tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima dari pemberi layanan, terkait memenuhi prosedur, dan kebutuhan masyarakat dapat diatasi dengan tepat atau belum (Handika & Rostiyarningsih 2020) dalam (Juniasih & Marpaung, 2023)

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

a) Prosedur Pelayanan

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

b) Waktu Penyelesaian

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

c) Hasil Pelayanan.

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

d) Sarana Prasarana.

Salah satu persyaratan pelayanan publik adalah standar sarana dan prasarana. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas pelayanan yang memadai agar menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan berhasil. (Regina Angelita Laila, 2022:27).

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

a) Kesederhanaan

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

b) Kejelasan

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

c) Keamanan

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

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

Pada hasil dan pembahasan penelitian didasarkan pada seluruh data yang telah dikumpulkan selama melakukan penelitian di Rutan Kelas IIB Pinrang. Data yang dimaksud dalam hal tersenut ialah data primer yang diperlukan untuk menghasilkan temuan penelitian yang berasal dari tanggapan dari informan yang dikumpulkan melalui pedoman wawancara secara langsung

kemudian peneliti melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi serta situasi secara langsung. Pada penelitian yang penulis lakukan, difokuskan pada (1) Prinsip pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang (2) Standar minimal Pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang (3) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Rutan Negara Kelas IIB Pinrang.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini dilakukan di Kabupaten pinrang Sulawesi Selatan, pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang pada tahun 2023. Lokasi ini diambil sebagai lokasi penelitian karena salah satu instansi untuk pemberian pelayanan bagi tahanan di Rutan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, kemudian wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut digunakan dengan trigulasi. Sementara itu informan yang telah dipilih dalam penelitian ini sebanyak 19 orang, dimana 11 orang Pegawai Rutan, 2 orang pengunjung rutan, dan 6 orang tahanan Rutan kelas II B Pinrang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kesederhanaan**

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

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa Kesederhanaan pada sistem pelayanan yang diselenggarakan di Rutan berjalan dengan begitu mudah dengan sederhana, namun pelayanan yang diselenggarakan belum sempurna mengenai tingkat kesederhanaan prosedur pelayanannya tetapi peneliti melihat secara langsung bahwa pelayanannya tidak begitu berbelit-belit, jadi kesederhanaan pelayanan yang telah diselenggarakan di rutan Pinrang dapat dikatakan sudah baik, namun belum sempurna.

### **Kejelasan**

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

Berdasarkan temuan penelitian dapat dilihat bahwa indikator Kejelasan pada sistem pelayanan yang diselenggarakan di Rutan berjalan dengan baik, walaupun ada salah satu infirman yang tidak setuju dengan hal tersebut, namun hal tersebut di perjelas oleh Andy Prajakarana selaku kepala seksi pelayanan bahwa mengenai hal kepastian waktu, pihak rutan pinrang selalu memberikan yang terbaik dalam hal pemberian pelayanan, dan tidak mengulur-ulur waktu saat melakukan pelayanan, namun mengenai kepastian waktu, bukan karena disengaja dan membuat kurang puas akan hal itu, tetapi karena kondisi-kondisi tertentu yang biasanya membuat keterlambatan dan tidak tepat waktu dengan adanya keterlabatan dari pihak yang menahan.

## **Keamanan**

Keamanan merupakan suatu hasil pelayanan yang memberikan kenyamanan dan rasa aman terhadap tahanan di rutan. Dimana keamanan disini untuk proteksi perlindungan atas sumber-sumberi fisik dan kosnseptual dari alam maupun manusia terhadap sumber yang meliputi data serta informasi. (Wicaksana & Rachman, 2018)

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

Berdasarkan temuan penelituian dapat dilihat bahwa untuk memberikan rasa nyaman dan aman pada saat melakukan pelayanan. Keamanan kepada tahanan dilakukan oleh petugas pengamanan Rutan yang terdiri atas 3 regu yang masing-masing beranggotakan 4 orang yang saling bergantian untuk melakukan penjagaan kepada para penghuni Rutan Pinrang untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi setiap penghuni maupun pengunjung di Rutan Kelas IIB Pinrang.

## **Prosedur Pelayanan**

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

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

Berdasarkan temuan penelituian dapat dilihat bahwa keberhasilan suatu pelayanan di lihat dari prosedur yang ada dan sudah di tetapkan dan diselenggarakan dengan baik, Sesuai dengan standar pelayanan publik yang merupakan suatu tolak ukur yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut wajib ditaati oleh setiap pemberi maupun penerima layanan tersebut. Dilihat bahwa prosedur yang sudah lengkap dengan adanya SOP pada setiap pemberian pelayanan.

## **Waktu pelayanan**

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

Berdasarkan temuan penelituian dapat dilihat bahwa waktu pelayanan yang diberikan pihak Rutan kepada tahanan telah tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, seperti waktu makan yang diberikan bagi tahanan 3x sehari dengan waktu yang telah di tetapkan. Jadi untuk waktu pelayanan yang diberikan tahanan sudah cukup baik dan tepat waktu, berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan Rutan Kelas IIB Pinrang.

## **Sarana Prasarana**

Menurut Peraturan MenPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Rutan Kelas IIB Pinrang harus memberikan standar pelayanan kepada

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

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang diberikan kepada tahanan sudah cukup lengkap. Dengan telah tersedianya sarana dan prasarana bagi tahanan untuk menerima pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di Klinik Rutan dan juga telah tersedianya perpustakaan baca bagi para tahanan yang ingin belajar dan membaca, serta alat dan bahan untuk meningkatkan keterampilan para tahanan bagi tahanan yang ingin di pekerjakan.

### **Hasil Pelayanan**

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

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa hasil pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan serta mendukung terlaksananya pelayanan yang diberikan kepada tahanan memberikan hasil pelayanan yang baik, serta tidak mengecewakan bagi penerima layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan sehingga memberikan hasil pelayanan yang baik.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti membahas mengenai faktor yang pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan dari pihak Rutan Kelas IIB Pinrang kepada tahanan yaitu terkait dengan tenaga keamanan di Rutan sudah sesuai. Berdasarkan Peraturan MenPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Selain dengan adanya keamanan yang menjadi faktor pendukung di Rutan Pinrang juga menjadi pendukung ialah tersedianya sarana prasarana di klinik Rutan Kelas IIB Pinrang sebagai tempat pemeriksaan kesehatan bagi para tahanan. Peneliti melihat bahwa dengan adanya sarana prasana yang tersedia serta sumber daya telah tersedianya pada bagian yang telah ditetapkan masing-masing bagian, namun perlu adanya peningkatan dalam kedisiplinan pegawai seperti keterlambatan atau tidak adanya tenaga medis yang selalu ada di klinik. Ada beberapa yang belum lengkap dan memadai tetapi masih dapat digunakan dengan secara optimal untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan Menurut Atep Adya Barata (2003) dalam ( Putri & Nurhadi, 2021)

Kualitas suatu pelayanan mempengaruhi beberapa faktor yakni faktor pendukung serta faktor penghambat pelayanan Hal ini sesuai dengan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memastikan bahwa prinsip dan standar pelayanan didasarkan pada indikator tersebut, sehingga seluruh pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan hak-hak mereka untuk mencapai pelayanan terbaik. (Wicaksana & Rachman, 2018:23)

Berdasarkan penjelasan tersebut hasil observasi yang penulis lakukan dapat dapat dilihat bahwa yang menjadi faktor penghambat Pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang adanya keterlambatan proses eksekusi tahanan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan kepada tahanan.

Kabupaten Pinrang berasal dari kata Bugis "Pinra", yang berarti "Perubahan". Kabupaten Pinrang berjarak 185 km dari pusat Kota Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi Kabupaten Pinrang

adalah 3019'13" hingga 4010'30" LS dan 119029'44" hingga 119047'20" BT. Ada 12 Kecamatan, 39 Kelurahan, dan 69 Desa. Kabupaten Tana Toraja berada di sebelah utara, Kabupaten Pare-Pare di sebelah selatan, Kabupaten Enrekang dan Sidrap di sebelah timur, dan Provinsi Sulawesi Barat dan Selat Makassar berada di sebelah barat. Luas Kabupaten Pinrang adalah 1.961,77 km<sup>2</sup>, yang merupakan sekitar 3,1% dari wilayah Sulawesi Selatan dan sangat penting secara strategis karena Kabupaten Mamuju menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Kalimantan Timur dan Sulawesi Tengah. Kabupaten Pinrang adalah daerah agraris dengan banyak potensi pertumbuhan berdasarkan struktur ekonominya. (Sulsel prov, 2023)

Rumah Tahanan Negara Kelas II B di Kabupaten Pinrang. Lokasi ini digunakan sebagai sumber data dan merupakan fokus utama dari penelitian. dalam pengumpulan data yang penulis lakukan. Rutan Kelas IIB Pinrang, yang merupakan salah satu rutan terbaik dan paling bersih di Sulawesi Selatan. Rutan ini menjadi kebanggaan bagi staf dan warga Kabupaten Pinrang. Di tingkat kabupaten, Jalan Pinrang telah banyak diberi penghargaan. Di tingkat kabupaten, dia menerima penghargaan sebagai juara 1 kantor dinas terbersih. Rutan Kelas IIB Kabupaten Pinrang memberi inspirasi bagi semua lembaga untuk mempertimbangkan dan memperhatikannya, terutama untuk menjadi sumber kebanggaan bagi seluruh petugas lapas. Alamat Lembaga Perasyarakatan Kabupaten Pinrang adalah di Jl. Bulu Siapae, Poros Pare KM 6 Pinrang. Institusi permasyarakatan Pinrang terletak di atas tanah seluas 6 hektar, dengan bangunan berukuran kurang lebih 4 (empat) hektar, atau 3.794 meter persegi. Rutan Kelas II B Pinrang berada di bawah Direktorat Jenderal Perasyarakatan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jumlah pegawai Rutan Klas IIB Pinrang adalah 60, dengan masing-masing staf memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bagian mereka.

Rutan Pinrang berada di bawah tanggung jawab Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan. Visi dan Misi Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang ditetapkan oleh Rutan Kelas IIB Pinrang untuk mencapai suatu tujuan organisasi, sebagai berikut ini:

VISI:

"Masyarakat memperoleh kepastian hukum:

MISI:

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

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Prinsip Pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dikatakan sudah berjalan dan dilakukan sebagaimana mestinya. Pelayanan yang diberikan kepada tahanan mendapatkan pelayanan yang cukup bagus berdasarkan indikator-indikator prinsip pelayanan mulai dari prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, dan prinsip keamanan. Pemberian pelayanan kepada tahanan memberikan hasil yang sesuai dengan adanya kesederhanaan pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Rutan Kelas IIB Pinrang.
2. Standar Pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan adanya prosedur pelayanan, serta keamanan pelayanan dikatakan sudah baik, walaupun belum sepenuhnya ketersediaan sarana prasarana, akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan pelayanan di Rutan berjalan dengan baik. Mengenai hasil pelayanan juga memberikan hasil yang sesuai di harapkan oleh tahanan.
3. Faktor Pendukung dan penghambat pelayanan di Rutan Kelas IIB Pinrang, Faktor yang menjadi penghambat ialah lamanya proses persuratan penahanan tahanan oleh pihak penahan sehingga itu menjadi penghambat pelayanan tahanan. Untuk Faktor pendukung itu sendiri adanya petugas keamanan yang membuat rasa nyaman dan aman saat

menyelenggarakan pemberian pelayanan, kemudian sudah memadahi dengan memberikan pelayanan khususnya pelayanan kesehatan kepada para tahanan pihak rutan juga sudah menyediakan klinik yang sudah cukup lengkap sehingga para tahanan dapat melakukan pemeriksaan kesehatan apabila merasa kurang sehat dengan ketersediaan obat-obatan yang lengkap. Kemudian tempat beribadah yang disediakan seperti musala, dan ruang ibadah untuk tahanan yang beragama non, kemudian ruang untuk kunjungan tahanan yang telah disediakan, serta makanan yang layak diberikan, dengan adanya pegawai keamanan yang disiplin dalam melakukan tugasnya untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tahanan sesuai dengan tanggungjawab dan bidangnya masing-masing.

Semestinya terpidana harus diayomi dengan memberikan kepadanya bekal hidup sebagai warga negara yang baik dan berguna dalam masyarakat menjadi hal yang sulit untuk diwujudkan. Kondisi ini menggugah kita untuk kembali mengkaji ulang pemidanaan yang digunakan dalam penegakan hukum pidana. Orientasi penegakan hukum pidana tidak semestinya berakhir pada penjatuhan sanksi pidana berupa penjara terhadap terdakwa, namun penjatuhan sanksi berupa sanksi sosial terhadap terdakwa dengan skala tindak pidana yang rekatif ringan perlu untuk dikedepankan atau diutamakan melalui pendekatan restoratif justice.

## DAFTAR PUSTAKA

- McLeod. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Setijaningrum, Erna. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik. Metode Penelitian*. Graha Ilmu Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. In Bandung: Alfabeta
- Fitriani. (2021). *Negara Kelas li B Enrekang*. 2. <https://123dok.com/document/zkw43lmm-responsivitas-pelayanan-publik-rumah-tahanan-negara-kelas-enrekang.html>
- Juniasih, T. E., & Marpaung, I. S. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua. *Jurnal Education And Development*, 11(1), 556–561. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i1.4433>
- Mirdawati, J., Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). *Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City*. 8(5), 37–44.
- Nurdia. (2018). *Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Wanita Kelas II B di Kabupaten Pinrang* 95.
- Regina Angelita Laila. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan*. Laia, R. A. (2022). <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/7368>
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul*. 5(1), [https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal\\_Enersia\\_Publika/article/view/853](https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/853)
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Undang-undang RI. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasarakatan. *Pemerintah Republik Indonesia*, 143384, 1–89. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/203148/uu-no-11-tahun-2022>
- PUBLIK, U. 25 T. 2009 P. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dengan. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dengan*, 2(5), 255.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM. (2015). Permen Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Pada Lembaga Pemasarakatan Dan Rumah Tahanan Negara. *Permen, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Peraturan KeMenPAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Peraturan KeMenPAN No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik.from [https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf)

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). *Angewandte Chemie International Edition. Angewandte Chemie International Edition*,. (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) [https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II\\_2018385ADN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf)

Kompas.com. (2021). *Pengertian Sistem Pelayanan Menurut Ahli*. Retrived. 7,8,2023. From <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/02/131754769/sistem-pengertian-para-ahli-karakteristik-elemen-dan-jenisnya>.

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

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