

## ASAS- ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH TAHANAN NEGARA (RUTAN) KLAS IIB DUMAI

**Doni Saputra, Nahar Effendi, Dede Mirza**

<sup>123</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

Telp: +6283xxx, Fax: +6033xxxx

E-mail:

### ARTICLE HISTORY

Received :

Revised :

Accepted :

### KEYWORDS

#### Kata Kunci

Asas-Asas Pelayanan  
Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*In the main tasks and functions of the correctional system, it also includes services for prisoners, care for confiscated goods, security, and guidance for correctional residents, correctional clients and the community who want to receive services. The State Detention Center (Rutan) Class Iib Dumai was required to be able to provide the best service with reference to the law and the principle of public service. The objectives of this study were 1) to determine the implementation of the service principle at the Dumai Class Iib State Detention Center, 2) to determine the supporting and inhibiting factors of the public service principle at the Dumai Class Iib State Detention Center. The population in this study was the employees of the Dumai Class Iib State Detention Center and the people who received services at the Dumai Class Iib Rutan. A total of 107 people consisting of 80 people and 27 employees at the Dumai Rutan using the Accidental Sampling method and in collecting data the authors used two ways, namely: 1) Observation, 2) questionnaire (questionnaire). The implementation of data analysis will be carried out in descriptive statistics, namely describing the research data according to the indicators to be studied using the Rating Scale. The results of the research carried out can be concluded, namely 1) the principle of public service at the Class Iib Dumai State Detention Center can be categorized as quite good, judging from the six indicators it turns out that an average of 107 research respondents were in the fairly good category with a total score of 3302 (57.14%) and 2) supporting factors, namely the existence of transparency on services in the form of service rules and regulations, the existence of accountability from service providers who can be legally accounted for. While the inhibiting factors are the lack of facilities and infrastructure at the Dumai Class Iib State Detention Center office, resulting in poor services in the office and discriminatory treatment of some visitors or service recipients and the lack of realization of criticism and suggestions from the service provider or recipient.*

### ABSTRAK

Dalam tugas pokok dan fungsi sistem pemasyarakatan juga mencakup pelayanan terhadap tahanan, perawatan terhadap barang sitaan, pengamanan, serta pembimbingan terhadap warga pemasyarakatan, kliens pemasyarakatan dan masyarakat yang ingin menerima pelayanan. Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas Iib Dumai dituntut untuk dapat melakukan pelayanan yang terbaik dengan mengacu pada Undang-undang dan pada asas pelayanan publik. Tujuan Penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pelaksanaan asas pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Klas Iib Dumai, 2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat asas pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara Klas Iib Dumai. Populasi dalam penelitian ini pegawai Rumah Tahanan Negara Klas Iib Dumai dan Masyarakat yang menerima pelayanan di rutan Klas Iib Dumai. Sebanyak 107 orang terdiri dari 80 orang masyarakat dan 27 orang pegawai di Rutan Dumai dengan menggunakan metode Accidental Sampling dan dalam pengumpulan data penulis menggunakan dua cara yaitu ; 1) Observasi , 2) kuesioner ( angket ). Pelaksanaan penganalisaan data akan dilakukan secara statistik diskriptif yaitu mendiskripsikan data penelitian sesuai dengan indikator – indikator yang akan diteliti dengan menggunakan skala Rating Scale. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan yaitu 1) asas pelayanan publik pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas Iib Dumai dapat dikategorikan cukup baik, dilihat dari enam indikator ternyata diperoleh rata-rata dari 107 responden penelitian dimana berada dalam kategori cukup baik dengan total skor 3302 (57,14%) dan 2) faktor pendukung yaitu adanya transparansi terhadap pelayanan berupa aturan dan tata tertib pelayanan, adanya akuntabilitas dari pemberi pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dikantor Rumah Tahanan Negara Klas Iib Dumai sehingga mengakibatkan buruknya pelayanan yang ada di kantor tersebut dan masih terjadi perlakuan diskriminatif terhadap beberapa pengunjung atau penerima pelayanan dan kurang terwujudnya kritik dan saran dari penyampai ataupun penerima pelayanan.

## 1. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara hukum, dapat diartikan bahwa barang siapa yang berada di

wilayah Republik Indonesia yang melanggar peraturan atau norma-norma hukum yang berlaku akan mendapatkan sanksi dari pemerintah salah satu tujuan bernegara setiap warga Indonesia harus tertib hukum guna mencapai tujuan Negara Republik Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Pancasila adalah pandangan hidup, kesadaran dan cita-cita moral yang meliputi suasana kejiwaan dan watak dari rakyat negara yang bersangkutan serta menjadi tempat berpijak atau bersandar bagi setiap persoalan hukum yang ada atau yang muncul di Indonesia.

Undang –undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 menentukan secara tegas bahwa negara indonesia adalah negara hukum. Sejalan dengan ketentuan tersebut maka salah satu prinsip penting negara adalah adanya jaminan kesederajatan bagi setiap orang dihadapan hukum (*equality before the law*).

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, nersifat universal dan langgeng. Oleh karena itu harus dilindungi , dihormati, dipertahankan dan tidak boleh diabaikan, dikurangi atau dirampas oleh siapapun . dalam undang-undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak asasi manusia disebutkan bahwa hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak dipebudak, hak untuk diakui sebagai pribadi persamaan di hadapan huku, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun dan oleh siapapun.

Manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian keberhasilan, oleh karenanya dibutuhkan manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas agar terciptanya pelayanan dengan baik. Tugas besar bangsa Indonesia saat ini selain dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat juga untuk menanggulangi tingginya angka kejahatan. Kejahatan yang juga merupakan bagian dari permasalahan sosial yang bertentangan dengan hukum akan tetap ada selama peradaban manusia masih ada, dalam kehidupan sehari-hari pun

banyak kita jumpai kejahatan melalui pemberitaan di media massa yang sangat banyak dan hal ini dikarenakan banyaknya kejahatan yang terjadi.

Dengan banyak kejahatan yang terjadi indonesia maka jumlah penghuni di lembaga pemasyarakatan dan rumah tahanan terjadi over kapasitas atau over crud sehingga menimbulkan belum maksimalnya pelayanan yang ada pada pemasyarakatan tersebut.

Lembaga pemasyarakatan dan rumah tahanan negara sebagai instansi terakhir dalam pembinaan narapidana harus memperhatikan secara sungguh – sungguh hak dan kepentingan narapidana (warga binaan bersangkutan) . harus kita akui bahwa peran serta lembaga pemasyarakatan dalam membina warga binnaan sangat strategis dan dominan, terutama dalam memulihkan kondisi warga binaan pada kondisi sebelum melakukan tindak pidana. Melakukan pembinaan dibidang kerohanian dan bidang keterampilan seperti pertukangan dan menjahit.

Sistem pemasyarakatan atau pemenjaraan yang sangat menekankan pada pembinaan yang berkelanjutan dan membuat efek jera bagi pelakunya. Dimana tujuan dari penjara yakni membimbing terpidana agar bertobat dan mendidik ia menjadi seorang anggota masyarakat sosial Indonesia yang berguna bila dia kembali kemasyarakat.Sistem pemenjaraan secara berangsur-angsur dipandang sebagai suatu sistem dan sarana yang harus sejalan dengan konsep rehabilitasi dan reintegrasi sosial, agar narapidana menyadari kesalahannya, tidak lagi berkehendak untuk melakukan tindak pidana dan kembali menjadi warga masyarakat yang bertanggung jawab bagi diri dan berguna dilingkungan.

Berdasarkan undang – undang nomor 12 tahun 1995 tentang pemasyarakatan, pembinaan para warga binaan pemasyarakatan harus dilaksanakan berdasarkan asas:

a) Pengayoman

Perlakuan terhadap warga binaan pemasyarakatan dalam rangka melindungi masyarakat dari kemungkinan diulangnya tindak pidana oleh warga binaan pemasyarakatan, juga memberikan

bekal hidup kepada warga binaan pemasyarakatan agar menjadi warga yang berguna di dalam masyarakat

- b) Persamaan perlakuan dan pelayanan  
 Memberikan perlakuan dan pelayanan yang sama kepada warga binaan pemasyarakatan tanpa membedakan orang
- c) Pendidikan dan bimbingan  
 Bahwa penyelenggara pendidikan dan bimbingan dilaksanakan berdasarkan Pancasila, antara lain penanaman jiwa kekeluargaan, keterampilan, pendidikan, kerohanian, dan kesempatan menunaikan ibadah.
- d) Penghormatan harkat dan martabat manusia  
 Bahwa sebagai orang yang tersesat warga binaan pemasyarakatan harus diperlakukan sebagai manusia.
- e) Kehilangan kemerdekaan merupakan satu-satunya penderitaan.  
 Warga binaan pemasyarakatan harus berada dalam lapas untuk jangka waktu tertentu, sehingga negara mempunyai kesempatan yang penuh untuk memperbaikinya. Selama di Rutan, warga binaan tetap memperoleh hak-haknya yang lain seperti layaknya manusia, dengan kata lain hak perdatanya tetap dilindungi seperti hak memperoleh pelayanan kunjungan, konsultasi hukum, pengaduan, suara untuk memilih, makan dan minum serta pelayanan kesehatan, bimbingan kerja, olah raga.
- f) Terjaminnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga dan orang-orang tertentu.

Walaupun warga binaan pemasyarakatan berada dalam Rutan, tetapi harus didekatkan dan dikenalkan dengan masyarakat dan tidak boleh diasingkan dari masyarakat, antarlain berhubungan dengan keluarga dalam bentuk kunjungan, kunjungan dengan penasehat hukum dan orang-orang tertentu lainnya.

Penetapan Rumah Tahanan Negara sebagai Lembaga Pemasyarakatan juga

dilaksanakan oleh salah satu Rumah Tahanan Negara yang berada di Kota Dumai, yaitu Rumah Tahanan kelas II B di Kota Dumai. Dengan tujuan Membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab. Memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan yang ditahan di Rumah Tahanan Negara dan Cabang Rumah Tahanan Negara dalam rangka memperlancar proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan. Memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan / para pihak berperkara serta keselamatan dan keamanan benda-benda yang disita untuk keperluan barang bukti pada tingkat penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan serta benda-benda yang dinyatakan dirampas untuk negara berdasarkan putusan pengadilan.

Tugas pokok dari Rumah Tahanan adalah melakukan pelayanan dan melaksanakan pemasyarakatan narapidana dan tahanan. Hal ini merupakan penjabaran Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.04-PR.07.03 Tahun 1985 yang menguraikan fungsi-fungsi Rutan adalah :

- 1) Melaksanakan pengamanan dan ketertiban;
- 2) Melaksanakan pembinaan, perawatan pelayanan kesehatan bagi warga binaan
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi dan hubungan kerja;
- 4) Membina hubungan kerja dengan instansi penegak hukum dan instansi terkait;

Memelihara gedung dan inventaris negara yang di kuasai Rumah Tahanan Negara Kelas II B Dumai.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Pelaksanaan Asas -Asas Pelayanan Publik pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Dumai**”.

## 2. Metodologi

Penelitian ini tentang asas-asas pelayanan publik yang ada di Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Dumai, bertempat di Jalan Pemasarakatan No 1 Kelurahan Bumi Ayu Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, alasannya penulis mengambil lokasi penelitian ini karena Kantor Rutan Kelas IIB Dumai sebagai salah satu instansi publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat umum, instansi yang memiliki tugas, fungsi dan tanggung jawab yang penting dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, warga binaan pemsarakatan dan instansi yang terkait. Adapun luas wilayah Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Dumai adalah 1 ha dengan terdiri dari bangunan Kantor, 5 Blok hunian, 1 mesjid, 1 gedung serba guna, dan pos penjagaan.

Dengan adanya ketetapan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemsarakatan dan berdasarkan undang-undang nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan dan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Tahanan Kelas IIB Dumai dan pengunjung yang melakukan kunjungan keluarga di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Dumai.

Menurut Suharto (2008:57) sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya. Dalam pengambilan sampel untuk Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Dumai digunakan teknik sensus yaitu menjadikan semua populasi sebagai sampel 100% karena jumlah sedikit. Untuk penentuan sampel masyarakat menggunakan metode pengembalian sampel dan teknik *Accidental Sampling* yang disarankan Pasolog (2012:107) dimana teknik pengambilan sampel yang disarankan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan yang ditemui itu cocok sebagai sumber data yaitu masyarakat yang melakukan kegiatan kunjungan keluarga di Kantor Rumah Tahanan Negara

(Rutan) Kelas IIB Dumai. Selama 20 hari penelitian dengan rata-rata 4 orang yang penulis temui setiap harinya untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel II.1**  
**Keadaan populasi sampel dari lokasi penelitian pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Dumai**

No	Sub populasi	Pupulasi	Sampel	Persentase
1	Ka Rutan	1	1	100 %
2	Ka Subsidi Pengelolaan	1	1	100 %
3	Ka Subsidi Yantah	1	1	100 %
4	Ka Pengamanan	1	1	100 %
5	Kepegawaian dan Tata usaha	1	1	100 %
6	Staf Pengamanan	5	5	100 %
7	Staf Pelayanan tahanan dan kunjungan	13	13	100 %
8	Staf pengelolaan	4	4	100 %
9	Masyarakat yang melakukan kegiatan Kunjungan	80	80	100 %
	Jumlah	107	107	100 %

**Sumber data : Kantor Rutan Kelas IIB Dumai tahun 2018**

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Pengambilan data menggunakan kuesioner (angket) dan interview (wawancara).

### 3. Hasil dan Diskusi

### 1. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai yang berjumlah 107 responden yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 27 orang dan masyarakat sebanyak 80 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

#### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai, penulis mengambil seluruh Aparatur Desa sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pelayanan kunjungan. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden, untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.1**

**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden		jumlah	Persentase
		Aparatur	masyarakat		
1	Laki-laki	20	30	50	46,73
2.	Perempuan	7	50	57	53,27
Jumlah		27	80	107	100 %

Sumber data: hasil olahan lapangan tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (46,73%) dan sebagian lagi dengan responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (53,27%).

#### 2. Identitas Responden berdasarkan tingkat umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu dasar penelitian penulis membedakan umur dari responden yang akan menjadi penelitian

penulis, sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis, untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.2**

**Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah	Persentase
		Aparatur	Masyarakat		
1	20-30	12	35	47	43,92%
2	31-40	8	25	33	30,84%
3	41-50	5	15	20	18,69%
4	51<	2	5	7	6,5%
Jumlah		27	80	107	100%

Sumber data : Hasil olahan lapangan tahun 2018

Berdasarkan tabel III.2 di atas dapat diketahui responden yang berumur 20 sampai 30 tahun sebanyak 47 orang (43,92%), yang berumur 31 sampai 40 tahun sebanyak 33 orang (30,84%), dan yang berumur 41 sampai 50 tahun sebanyak 20 orang (18,69%). Sedangkan yang berumur 51 tahun keatas atau lebih hanya 7 orang (6,54%).

#### 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan merupakan salah satu panutan bagi setiap penelitian yang dilakukan, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.3**

**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1	S2	1	-	1	0,93 %
2	S1	7	4	11	10,28 %
3	D3	5	2	7	6,54

					%
4	SLTA	14	70	84	78.50
5	SLTP	-	4	4	3.73
6	SD	-	-	-	0
Jumlah		27	80	107	100%

Sumber Data : Hasil olahan lapangan tahun 2018

Berdasarkan tabel III.3 diatas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang (0.93%), yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 11 orang (10.28%), dan yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah 7 orang (6.54%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 84 orang (78.50%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP hanya 4 orang (3.73%). Sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD 0 orang atau tidak ada.

## 2. Asas Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan disajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan dan sekaligus dilakukan atau diinterpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya :

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi

4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Asas pelayanan publik adalah dasar yang penting dari segala reformasi menyeluruh administrasi di Indonesia oleh sebab itu pemerintah selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik menurut peraturan yang berlaku baik dari SDM nya maupun dari sarana dan prasarannya demi memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan sebagai mana mestinya.

Namun dalam prakteknya di pelayanan publik sering terjadi kesenjangan yang muncul akibat masih lemahnya sarana dan prasarana sehingga berdampak kurangnya mutu penilaian dari masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan dititik beratkan pada upaya – upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi dan adanya kepastian pelayanan yang tidak diskriminatif sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat yang menerima pelayanan yang diberikan aparat pemerintah seperti prosedur dan tata pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan sarana maupun prasarana yang tidak mendukung dapat teratasi dengan baik.

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki asas pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Untuk lebih jelasnya maka penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, dengan

menggunakan indikator dari asas pelayanan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan secara rinci yaitu sebagai berikut :

### 1. Transparansi

yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Yang dimaksud dengan transparansi dalam penelitian adalah pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) klas Iib Dumai harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti bagi penerima pelayanan.

Untuk melihat transparansi pada Kantor Rumah Tahanan Negara (rutan) Klas Iib Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- a) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, waktu dan tanggung jawab terkait layanan kunjungan maksudnya harus ada informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan kunjungan, dan keterbukaan informasi biaya pelayanan kunjungan dan tanggung jawab petugas dalam melayani penerima pelayanan kunjungan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan
- b) Kemudahan akses informasi layanan kunjungan serta pengaduan terhadap layanan kunjungan maksudnya adanya kotak saran dan pusat layanan informasi tentang pelayanan sehingga setiap kritik dan saran dapat dis erap langsung oleh penyelenggara pelayanan.
- c) Keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maksudnya pemberi pelayanan tidak boleh berbelit- belit dalam memberikan pelayanan dan juga penerima pelayanan harus dapat dengan mudah menerima informasi tentang layanan kunjungan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Transparansi dapat dilihat pada tabel III.4 berikut :

**Tabel III.4**

### Tanggapan Responden tentang Transparansi terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, waktu dan tanggung jawab terkait layanan kunjungan.	234
2	Kemudahan akses informasi layanan kunjungan serta pengaduan terhadap layanan kunjungan.	238
3	Keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	246
Total Skor		718

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator transparansi terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 718.

Dengan demikian, transparansi terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai baik. Karena masih ada keterbukaan dari pihak penyedia pelayanan seperti papan alur kunjungan, waktu dan tatacara berkunjung di Rutan klas Iib Dumai.

### 2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lewis dan Gilman (2005:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Untuk melihat akuntabilitas pada Kantor Rumah Tahanan Negara (rutan) Klas IIB Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- a) Pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan tujuan pelayanan kunjungan, maksudnya pegawai yang mempunyai keahlian yang dibutuhkan dalam pelayanan seperti mampu bersosialisasi dan menjadi pengarah atau intruktur kepada masyarakat untuk memahami pelayanan tersebut.
- b) Pegawai yang bekerja berpedoman pada SOP, maksudnya pegawai yang mampu mengejarkan atau memberi pelayanan sesuai dengan SOP yang ada tanpa pilih kasih ataupun ada embel dibelakang-belakangnya.
- c) Pemberian pedoman pelayanan berdasarkan pada aturan yang ditetapkan, maksudnya pemberian yang diberikan oleh pemberi pelayanan harus sesuai dengan aturan yang berlaku dan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati tanpa ada timbang pilih kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Transparansi dapat dilihat pada tabel V.5 berikut :

**Tabel III.5**  
**Tanggapan Responden tentang Akuntabilitas terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan tujuan pelayanan kunjungan	237
2	Pegawai yang bekerja berpedoman pada SOP	253
3	Pemberian pedoman pelayanan berdasarkan pada aturan yang ditetapkan	221

Total Skor	711
------------	-----

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator akuntabilitas terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 711.

Dengan demikian, akuntabilitas terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai baik. Karena masih ada beberapa petugas dari pemberi pelayanan yang mampu menguasai SOP sesuai dengan aturan yang berlaku di Rutan Klas IIB Dumai.

### 3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Untuk melihat kondisional pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- a) Adanya pegawai yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maksudnya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat atau sipenerima pelayanan dapat merasakan pelayanan yang diberikan.
- b) Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian, maksudnya adanya petugas yang bisa mengarahkan masyarakat dalam budaya antri sehingga hal – hal yang membuat kericuhan diruang tunggu pelayanan tidak terjadi di Rutan Klas IIB Dumai.
- c) Adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan, maksudnya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang ada di Rutan Klas IIB Dumai sehingga pelayanan dapat berjalan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Transparansi dapat dilihat pada tabel III.6 berikut :

**Tabel III.6**



**Tanggapan Responden tentang Kondisional terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Pegawai yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	107
2	Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian	108
3	Sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan	107
Total Skor		322

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator kondisional terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 383.

Dengan demikian, kondisional terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai cukup baik. Karena pihak pemberi pelayanan belum mampu memberikan pelayanan baik dari sarana dan prasarana dikantor Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai sehingga berdampak buruk dari tujuan pelayanan tersebut.

#### 4. Partisipatif

Maksudnya adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk melihat partisipatif pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- Kesadaran masyarakat atau pengunjung Kantor Rutan Klas IIB Dumai dalam mengetahui waktu kunjungan yang telah ditetapkan

- Keaktifkan masyarakat dalam mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan kunjungan.
- Perwujudkan dari Kritik dan saran dari penerima layanan maupun masyarakat

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Transparansi dapat dilihat pada tabel III.7 berikut :

**Tabel III.7**

**Tanggapan Responden tentang Partisipatif terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Kesadaran masyarakat atau pengunjung Kantor Rutan Klas IIB Dumai dalam mengetahui waktu kunjungan yang telah ditetapkan	241
2	Keaktifkan masyarakat dalam mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan kunjungan	260
3	Perwujudkan dari Kritik dan saran dari penerima layanan maupun masyarakat	107
Total Skor		608

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator kondisional terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 608.

Dengan demikian, kondisional terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai dinilai cukup baik. Karena kesadaran dan keaktifan masyarakat penerima pelayanan masih sangat antusias sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik hanya saja kritik dan saran dari masyarakat belum terpenuhi seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut.

#### 5. Hak Kesamaan

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Untuk melihat hak kesamaan pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- a) Keadilan dalam pemberian pelayanan maksudnya sesuai dengan aturan yang berlaku dari kantor Rutan Klas IIB Dumai tersebut.
- b) Pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak melakukan diskriminatif maksudnya tidak ada pengecualian terhadap penerima pelayanan baik dari perlakuan dan tenggang waktu yang diberikan.
- c) Aparat melayani dengan sikap sopan santun maksudnya petugas atau pemberi pelayanan harus melayani dengan etika sopan santun terhadap siapapun juga tanpa membedakan pangkat, jabatan, tokoh maupun suku baik yang kaya ataupun yang miskin semua diperlakukan sama tanpa kecuali.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Hak Kesamaan dapat dilihat pada tabel III.8 berikut :

**Tabel III.8**  
**Tanggapan Responden tentang Hak Kesamaan terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Keadilan dalam pemberian pelayanan	107
2	Pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak melakukan diskriminatif	107
3	Aparat melayani dengan sikap sopan santun	110
Total Skor		324

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator hak kesamaan terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil

pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 324.

Dengan demikian, kondisional terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai baik. Karena masih ada rerjadi keseimbangan anatara hak dan kewajiban anatara sipemberi pelayanan dan sipenerima pelayanan di rutan klas IIB Dumai.

### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Maksudnya adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Untuk melihat keseimbangan hak dan kewajiban pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai dapat dilihat dengan sub indikator dibawah ini:

- a) Pemberi layanan yang siap / berada pada jam kerja
- b) Penerima layanan yang hadir sebelum waktu kunjungan
- c) Aparat melayani dengan sikap ramah

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Hak Kesamaan dapat dilihat pada tabel III.9 berikut :

**Tabel III.9**  
**Tanggapan Responden tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Pemberi layanan yang siap / berada pada jam kerja	253
2	Penerima layanan yang hadir sebelum waktu kunjungan	259
3	Terdapatnya aparat melayani dengan sikap ramah	107
Total Skor		619

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden indikator keseimbangan hak dan kewajiban terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari dari tiga sub indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang

disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 619.

Dengan demikian, kondisional terhadap pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai dinilai cukup baik. Karena pemberi pelayanan masih ontime dalam memberikan pelayanan dan penerima pelayanan pun datang lebih dahulu dari waktu yang dijadwalkan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden penelitian dalam pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai terhadap enam indikator yang dijadikan landasan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini, maka dapat dilihat sebagaimana penulis gambarkan pada tabel III.10 berikut ini:

**Tabel III.10**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai**

No	Indikator	Skor
1	Transparansi (3 Sub Indikator)	718
2	Akuntabilitas (3 Sub Indikator)	711
3	Kondisional (3 Sub Indikator)	322
4	Partisipatif (3 Sub Indikator)	608
5	Hak Kesamaan (3 Sub Indikator)	324
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban (3 Sub Indikator)	619
Total Skor		3302

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2019

Tabel di atas menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai, yang terdiri dari indikator. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan dapat dilihat bahwa total skor adalah 3302.

Ternyata berdasarkan perhitungan skor dari delapan belas indikator yang diteiti sebesar 3302 ( berada direntang 1927 – 3852 ) dengan daerah kriterium pada persentase 57,14% ( 33,335 – 66,67% ). Dengan demikian dapat dilihat bahwa pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai dalam kategori cukup baik.

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai

Untuk melihat peningkatan dan pelaksanaan pemberian pelayanan dari Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai merupakan salah satu tugas utama dalam melayani dan mengayomi kepentingan masyarakat.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap asas pelayanan publik pada Kantor Rutan Klas IIB Dumai, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung terhadap asas pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai antara lain :

- a) Adanya Tranparansi pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai hal ini terlihat adanya aturan yang berlaku di pelayanan Rutan, adanya papan atau mading ataupun spanduk aturan tata tertib pelayanan dan adanya kejelasan tata laksana pelayanan baik dari syarat maupun alur pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b) Adanya akuntabilitas dari pemberi pelayanan maksudnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Tahanan Klas IIB Dumai berdasarkan standart operasional prosedur sehingga masyarakat yang melakukan kunjungan ataupun menerima pelayanan sudah bisa menikmati pelayanan sesuai aturan yang berlaku.

#### 2. Faktor Penghambat

Adapun Faktor Penghambat terhadap asas Pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai antara lain :

- a) Masih kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Rutan Klas IIB Dumai sehingga berdampak buruk dari pelayanan tersebut contohnya mesin antrian dan mesin x ray baik rusak berat

maupun ringan yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan kunjungan sehingga dapat meefisienkan waktu pemeriksaan dan pengaturan kunjungan yang hal ini mengakibatkan kericuhan antara penerima pelayanan di Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai.

- b) Masih terjadi perlakuan diskriminatif terhadap beberapa pengunjung atau penerima pelayanan sehingga berdampak kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap Rumah Tahanan Klas IIB Dumai dan masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini ialah: Asas pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai dapat terlihat dari garis kontinum secara ideal, skor yang diharapkan untuk seluruh jawaban responden terhadap enam indikator adalah 5778. Dari perhitungan persentase skor menunjukkan nilai yang diperoleh 3302 atau 57,14% dari skor ideal yaitu 5778. Dengan demikian dapat dilihat bahwa pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Klas IIB Dumai dalam kategori cukup baik.

Kemudian, faktor pendukung asas pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai yaitu:

- a) Adanya Transparansi pada Kantor Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas IIB Dumai hal ini terlihat adanya aturan yang berlaku di pelayanan Rutan, adanya papan atau mading ataupun spanduk aturan tata tertib pelayanan dan adanya kejelasan tata laksana pelayanan baik dari syarat maupun alur pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b) Adanya akuntabilitas dari pemberi pelayanan maksudnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Tahanan Klas IIB Dumai berdasarkan standart operasional prosedur sehingga masyarakat yang melakukan kunjungan ataupun menerima

pelayanan sudah bisa menikmati pelayanan sesuai aturan yang berlaku

Faktor penghambat, adapun faktor penghambat terhadap asas pelayanan publik pada Kantor Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai antara lain : Masih kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Rutan Klas IIB Dumai sehingga berdampak buruk dari pelayanan tersebut contohnya mesin antrian dan mesin x ray baik rusak berat maupun ringan yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan kunjungan sehingga dapat meefisienkan waktu pemeriksaan dan pengaturan kunjungan yang hal ini mengakibatkan kericuhan antara penerima pelayanan di Rumah Tahanan Negara Klas IIB Dumai, serta masih terjadi perlakuan diskriminatif terhadap beberapa pengunjung atau penerima pelayanan sehingga berdampak kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap Rumah Tahanan Klas IIB Dumai dan masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan.

#### 5. Referensi

- C, Djisman Samosir, Panologi dan Pemasarakatan, Nuansa Aulia, Bandung, 2016
- Donni Juni Priasana, Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur, Alfabeta, Bandung, 2017
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2018
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, PT Rajagrafindo Persada, Depok, 2017
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Keputusan Dirjen Pas Kemenkumham Republik Indonesia Nomor: PAS-416.PK.01.04.01.Tahun 2015 tentang Standar Pencegahan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Lapas dan Rutan.
- Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.04-PR.07.03 Tahun 1985 tentang fungsi-fungsi Rutan
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015

- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Nurmah Semil, Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia, Prenadamedia Group, Surabaya, 2016
- Pasolog, Harbani, Administrasi Publik, Alfabeta, Makasar, 2007
- Peraturan Menteri Hukum dan Ham Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengamanan pada Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara
- Ratminto & Atik Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Rekayasa, Yogyakarta, 2006
- Sinambela, L, Poltak dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2014
- Sugiono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2006
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 1999 tentang Hak-Hak Warga Binaan