



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



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

Analisis Of Service Management Of Correctional Prisoner During The Covid-19 Pandemic At The State Detention Center Office Class IIB Pinrang

Achmad Khairi¹, Thamrin Abduh², Miah Said²

¹Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kab. Pinrang

²Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*Email: ardeclans01@gmail.com

Diterima: 25 Agustus 2023/Disetujui: 30 Desember 2023

ABSTRAK

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

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

ABSTRACT

The aim of this study was 1) To determine the management of public services during the Covid 19 Pandemic in Class IIB Pinrang State Detainees. 2) To find out the form of public service for correctional prisoners during the Covid 19 pandemic in Class Iib Pinrang State Detention. The research design used by researchers emphasized qualitative research. This research was carried out at the Class IIB State Detention Center, Kab. Pinrang, South Sulawesi Province. This study used interview instrument, observation and documentation in data collection. Based on the description of the study result, it is concluded that public service at the Class IIB Pinrang State Detention Center has implemented the aspects of the service management starting from planning, organizing and controlling which ha gone well. In the aspect of service planning, it has clear target and indicator and it is focused on improving service needs of the prisoners. In addition, in service planning, clear service standard and procedure has been established and professional provider human resource. From organization aspect, the organization of employees based on their abilities and expertise to fill each task and position, building cooperation, synergy and service commitment as stated in the performance agreement. As for the control aspect, all forms of service are accompanied by service procedure that must be carried out regarding the time period for

completion of each element of correctional services, the existence of service guarantee and security guarantee. Furthermore, performance evaluation and control are also carried out and resolution of problems found. Apart from implementing the management aspects as mentioned above, in carrying out service activities at the Class IIB Pinrang State Detention Center, it is also conducted a series of public service innovation.

Keywords: *Management, Public Service, Prisoner, Covid-19 Pandemic*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

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

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

Mendukung Permenkumham tersebut, maka Direktorat Jendral Pemasyarakatan menerbitkan Surat Edaran Nomor : PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif Dalam Penanggulangan Penyebaran Virus Corona Disease (COVID-19) pada unit pelaksana Teknis Pemasyarakatan. Salah satu isi dari surat edaran tersebut yaitu perubahan prosedur layanan kunjungan.

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

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang melekat pada diri manusia dan bersifat universal. Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa hak asasi manusia harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak dapat dikurangi, diabaikan, atau dirampas dalam keadaan apapun oleh orang lain. Perlindungan hak tersebut harus dipenuhi, seperti hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut. Dalam konteks pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan, negara harus memenuhi dan menjamin narapidananya mendapatkan kepuasan atas hak asasi pribadinya, seperti pemenuhan hak kesehatan, hak untuk pendidikan, hak untuk kepastian hukum, hak untuk kelayakan fasilitas di penjara, dan mendapatkan pelayanan publik yang berkaitan dengan sarana pembinaan secara baik.

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

Menurut World Prison Brief (WBP), jumlah narapidana di Indonesia terus meningkat dalam satu dekade terakhir. WBP mencatat, sampai 4 April 2022 tingkat kapasitas penjara atau lembaga pemasyarakatan (rutan) di Indonesia menjadi 208,6%. Sehingga Indonesia menjadi negara dengan keterisian penjara atau rutan tertinggi ke-21 dari 207 negara di seluruh dunia dan tertinggi keempat di Asia. Selanjutnya, berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas) Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) pada September 2022, penghuni penjara atau rutan di Indonesia mencapai 276.172 orang. Dengan demikian, banyaknya jumlah narapidana di Indonesia membuat kelebihan penghuni penjara atau rutan menjadi 144.065 orang (109%) dari total kapasitas yang hanya tersedia untuk 132.107 orang.

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

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

Menyikapi permasalahan di atas, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tahun 2022 mengeluarkan update terhadap standar pelayanan pemasyarakatan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Melalui peraturan tersebut, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan telah menginstruksikan bahwa Pelayanan

Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disingkat P2HAM harus dilakukan secara cepat dan tepat menggunakan sistem aplikasi yang terintegrasi dalam pengumpulan, pemeriksaan, pengolahan, serta pelaporan terkait penilaian P2HAM. Adapun pembentukan P2HAM dilaksanakan melalui tahap pencaangan, pembangunan, evaluasi, penilaian, dan pembinaan serta pengawasan. Dengan demikian, diharapkan permasalahan dalam efektivitas pelayanan lembaga pemasyarakatan yang mendapatkan opini dan narasi negatif dari publik dan yang terus dipertanyakan publik tersebut bisa diatasi dan bisa termaksimalikan.

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

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

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

faktor penting dalam manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan. Peningkatan manajemen pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan tidak hanya akan memberikan dampak positif bagi narapidana, namun juga akan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara umum.

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

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

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

Penelitian bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik di Masa Pandemi Covid 19 Di Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dan mengetahui bentuk pelayanan publik bagi warga binaan pemasyarakatan di masa pandemi Covid 19 Di Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang.

2. METODE

Penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu

keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Untuk itu, dalam penelitian ini peneliti akan menggambarkan fenomena dan fakta-fakta yang ada di lapangan secara sistematis, faktual dan akurat dan kemudian menganalisisnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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

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

Dalam memberikan pelayanan publik, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan,

pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik.

Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan masyarakat, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan.

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

Pentingnya manajemen pelayanan publik yang optimal harus disadari mengingat bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam upaya membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan, (a) penerapan nilai-nilai good governance dapat lebih efektif dan nyata melalui pelayanan publik yang baik dan mudah dilakukan oleh birokrasi pemerintah, (b) pelayanan publik melibatkan semua pihak yang terkait dalam tata kelola (pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil), (c) pelayanan publik dapat membangun dukungan dan kepercayaan masyarakat, (d) dengan memperbaiki pelayanan publik, praktik tata kelola yang buruk bisa dihindari, (e) peningkatan pelayanan publik juga dapat melibatkan aktor-aktor internasional dalam menanggapi isu-isu publik, dan (f) penilaian dan indikator tentang kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mudah. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014).

Dalam prakteknya, beberapa hal mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik adalah : Pertama, perlu ditentukan berapa lama waktu yang diperlukan, bagaimana prosesnya dilakukan, berapa biayanya, dan bagaimana prosedurnya, semua hal ini harus tersedia; Kedua, Jika masyarakat merasa tidak puas

dengan layanan yang diberikan, mereka dapat mengajukan pengaduan terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintah melalui sistem penanganan keluhan atau sistem pengaduan masyarakat. Rakyat juga mengetahui hari ketika dia mengeluh dan hari ketika dia merespons, bukan hanya kotak saran dan ketiga, institusi pemberi pelayanan harus melakukan pengukuran kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kesemua hal ini telah dilakukan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang. Selain itu, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas II B Pinrang juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan publik.

Inovasi dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan produk (barang atau jasa) yang baru, memperkenalkan metode atau ide baru, atau menghasilkan perubahan atau peningkatan yang bertahap. Pada dasarnya, inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada pembaharuan, ciptaan, kreativitas, atau ciptaan baru dalam pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut, strategi inovasi pelayanan publik merupakan langkah atau usaha untuk menerapkan ide-ide atau terobosan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik demi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Hal ini juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengguna layanan dalam hal kualitas layanan (Suwarno, 2008; Setianingrum, 2009; Hilda, 2014).

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

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

bahwa inovasi organisasi sektor public dalam memberikan pelayanan sebagaimana ciri penerapan konsep good governance terbukti dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan public yang timbul dalam masyarakat.

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

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

b) Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai

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

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana.

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

c) Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan

Pelayanan public merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat hingga daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat

dilakukan sesuai dengan rencana dari setiap instansi, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang juga termasuk.

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

d) Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik; pelayanan publik (public service) merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, dalam hal ini adalah suatu pemerintahan (Rohman 2008). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dilakukan berdasarkan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan, dalam hal ini kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang

e) Perencanaan Matang

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dilatarbelakangi karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi.

f) Penyusunan Program

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

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

g) Tersedianya Sarana dan Prasaran

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Pinrang sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya

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

h) Efektivitas Pelayanan

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

i) Sistem Pengawasan dan Pengendalian

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

4. KESIMPULAN DAN SARAN

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

Pinrang juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan public.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azis. Dkk. 2001. *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jakarta: Ichtiar Baru vanHoeve
- Abdurahman, A., & Juniati, L. (2023). Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasarakatan Kelas I Kota Malang di Masa Pandemi dalam Pemenuhan Hak Pengunjung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4721-4724.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: RinekaCipta.
- David J. Cooke (terjemahan). 2008. *Menyikap Dunia Gelap Penjara*. Jakarta: Gramedia
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Hanindita Graha Widya.
- Fabira, D. S., & Muhammad, A. (2022). Pengaruh Komunikasi Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di LPKA Kelas II Bandar Lampung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2424-2429.
- Fathya, V. N. (2018). *Tata Kelola Lembaga Pemasarakatan: Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Manajemen Lembaga Pemasarakatan*. *Journal of Correctional Issues*, 1(2), 104-120.
- Fitriani, F., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(1), 337-352.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta. Gava Media.
- Jufri Ely Alawiyah dan Nelly Ulfah 2017. *Pelaksanaan Asimilasi Narapidana di Lembaga Pemasarakatan terbuka Jakarta*. Jakarta: ADIL: Jurnal Hukum.
- Koentjaraningrat. 1990. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rieneke Cipta
- Kusuma, W. G. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kunjungan Warga Binaan di Lembaga Pemasarakatan Narkotika Kelas IIA Nusakambangan Pada Masa Pandemi Covid 19* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Laswell dan Kaplan. 2001. *Pengambilan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moerir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- M. Sholehuddin. 2003. Sistem Sanksi dalam Hukum Pidana. Jakarta Raja Wali Pers
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. Kybernologi Sebuah ScientificMovement. Banten: Sirao Credentia Center
- Nurhayati, I., Mirati, E., & Vidyasari, R. (2022). jma (285-292) Pelatihan Pelayanan Publik, Pengemasan Dan Pemasaran Produk Warga Binaan Pada Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kota Tangerang: Pelatihan Pelayanan Publik, Pengemasan Dan Pemasaran Produk Warga Binaan Pada Lembaga Permasyarakatan Perempuan Kota Tangerang. Mitra Akademia: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5(2), 293-300.
- Prasetyo, A. B. (2020). Manajemen Kegiatan Kerja Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan di Rumah Tahanan Kelas I Cipinang. JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan), 5(2), 79-93.
- Rahman, L., Asmaddin, A., & Tenri, A. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Kota Baubau. Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 18-24.
- Strategic Management Of Intellectual Capital And Organizational Knowledge: A collection of readings. Oxford: Oxford University Press