

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS II B ENREKANG

Fitriani^{1*}, Abdul Mahsyar², Rasdiana³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine whether the provision of services was in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP) seen from how the ability to respond and respond to complaints, how the speed, accuracy and timeliness of service delivery. This research used quantitative methods to describe the responsiveness of public services specifically about coaching. The sample was 10% of employees who were selected by simple random sampling from 20% of the population. The research data was collected using instruments in the form of questionnaires, interviews and documentation. The results showed that the guidance services at the Enrekang Regency State Detention Center, were good, this was based on the descriptive results of the percentage that the implementation of prison services was in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP). However, the results of interviews from service officers indicated that the prisoners were late in understanding any information provided, especially in providing guidance services, was still very low due to the limited number of officers compared to the number of prisoners.

Keywords: *responsiveness, public service, prison, enrekang*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilihat dari bagaimana kemampuan merespon dan menanggapi keluhan, bagaimana kecepatan, kecermatan, ketepatan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan responsivitas pelayanan publik khusus tentang pembinaan. Sampel sebanyak 10% orang pegawai yang dipilih secara *simple random sampling* dari 20% anggota populasi. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembinaan di Rumah Tahanan Negara Kecamatan Enrekang Kab.Enrekang sudah baik hal ini berdasarkan hasil deskriptif persentase bahwa pelaksanaan pelayanan narapidana telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun hasil wawancara dari petugas pelayanan bahwa narapidana terlambat memahami setiap informasi-informasi yang diberikan terutama dalam pemberian pelayanan pembinaan masih sangat rendah karena terbatasnya petugas dibanding dengan jumlah tahanan atau narapidana.

Kata kunci: *responsivitas, pelayanan publik, rutan, enrekang*

* fitriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam instansi pemerintah seperti rumah tahanan Negara (RUTAN) sebagai pelayanan publik yang melayani para pelanggar hukum, peran pemerintah dalam memberikan responsivitas pelayanan terhadap narapidana sangatlah penting, salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Permasyarakatan sebagai tujuan pidana diartikan sebagai pemulihan kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan yang hakiki, yang terjadi antara individu pelanggar hukum dengan masyarakat serta lingkungannya. Sistem permasyarakatan di samping bertujuan untuk mengembalikan Warga Binaan Permasyarakatan (WBP) sebagai warga yang baik, juga bertujuan untuk melindungi masyarakat terhadap kemungkinan diulangnya tindak pidana oleh Warga Binaan Permasyarakatan, serta merupakan penerapan dan bagian yang tidak terpisahkan dari nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. (Jurnal Abdul Mahsyar 2016).

Lembaga permasyarakatan adalah instansi terakhir dalam proses peradilan pidana sebagai wadah bagi pelaku tindak pidana yang sudah mendapat keputusan dari hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap untuk menjalani pemidanaan, disamping itu juga diberikan pembinaan dan pembimbingan agar kembali menjadi orang baik. Pembinaan adalah usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Permasalahan yang terjadi di Rutan Kelas II B Enrekang membuat proses pelayanan kurang berjalan lancar, karena mengingat belum adanya pelayanan khusus tentang pembinaan yang harus diberikan kepada narapidana.

Oleh karena itu perlu adanya tindakan pemerintah dalam hal memberikan pengawasan dan pengamatan tahanan khususnya terhadap pelayanan pembinaan yang diberikan narapidana, agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditentukan. Selain itu, juga diharapkan dapat memberi masukan dan saran terkait proses yang baik bagi warga binaan dan juga bisa memberikan solusi bagi WBP, termasuk dalam proses pelayanan

maupun penjatuhan vonis hukuman dalam proses peradilan bagi narapidana sesuai dengan KHUP. Rumah tahanan (RUTAN) kelas II B Enrekang melaunching program inovasi 'lekas keluar' (program yang memberikan layanan kesehatan dan mengajak hidup sehat warga Rutan) di Aula Rutan Kelas Enrekang dan program ini bekerja sama dengan Puskesmas Kota Enrekang. Demi membangun zona integritas menuju WBK dan WBBM terhadap pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan pemeriksaan penyuluhan warga binaan, juga mengantisipasi dan menjaga kesehatan bagi warga binaan dan bisa konsultasi mengenai kesehatannya dan petugas jajaran lingkungan RUTAN Enrekang dengan peraturan pemerintah Indonesia nomor 32 tahun 1999, tentang syarat dan tata cara pelaksanaan hak warga binaan permasyarakatan.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsifitas ini mengukur daya tangkap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan costumers.

(Ratminto dan Atik Septi Winarsi, 2013:180-181).

(Agus Dwiyanto 2014:148) mendefinisikan responsifitas sebagai berikut: responsifitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Menurut (Albrecht dan Zemke dalam Jurnal Abdul Mahsyar, 1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggarannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut (Siagian dalam Suprayogi Sugiandi, 2011:124). Dalam pembahasannya mengenai teori pembangunan organisasi

mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut (Santosa dalam jurnal Yulinda Mawarni, 2014) mengatakan bahwa responsifitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya).

Menurut (Ziethaml, dalam Hardiyansyah, 2011: 46) mengemukakan responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi: 1) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. 2) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. 3) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak

terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. 5) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 6) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. 7) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Menurut (Dwiyanto dalam jurnal Suci Setyawan. 2013) Responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai

referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku.

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangklisan, 2005:177).

Reresponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun

tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan public (widodo, 2007:272).

Menurut Agus Dwiyanto (2005:149-154) untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu: 1) Menerapkan Strategi KYC (*Know Your Customers*) merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. 2) Menerapkan Model *citizen's Charter* agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan plastrik (1997) mengenalkan ide

citizen's charter (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.

Menurut (Potter dalam Acmad Numandi 2010:49-50) menyampaikan lima tentang hakekat responsivitas di dalam pelayanan publik yaitu: (a) *Access*: warga Negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politik yang harus diterapkan dan alasannya. (b) *Choise*: sistem quasi market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluaskan “*choise*” pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan sistem tambahan seperti sistem complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indicator kinerja yang diketahui publik sejauh mana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna; perlindungan klien. (c) *Information*: pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang : (1)Eksistensi pelayanan, (2) Tujuan pelayanan, (3) Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan, (4) Cara pelayanan dan pengambilan keputusan

diorganisir, (5) Keputusan-keputusan khusus yang diambil. Alasan-alasan membuat keputusan tersebut : (a)Redress: keberadaan publisitas dan menanggapi complain, (b) Respresentation: konsumen seharusnya terlibat didalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

Rumah Tahanan (RUTAN) / lembaga pemasyarakatan (LAPAS) adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan. (Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan). Sebelum dikenai istilah lapas di Indonesia, tempat tersebut di sebut dengan istilah penjara. Rutan / Lembaga Pemasyarakatan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Dahulu Departemen Kehakiman). Rumah Tahanan Negara adalah unit pelaksana teknis tempat tersangka atau terdakwa menjalani penahannya selama proses penyidikan, penuntutan atau pemeriksaan disidang pengadilan.

Dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan, pada Pasal 3 disebutkan bahwa fungsi sistem pemasyarakatan adalah “menyiapkan

warga binaan pemasyarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab”. Berdasarkan pasal tersebut, secara jelas mengenai gambaran keluaran (output) yang ingin dihasilkan dalam proses pembinaan di LAPAS.

Pada dasarnya Rutan / Lembaga Pemasyarakatan mempunyai beberapa fungsi antara lain: 1) Memberikan pedoman bagi anggota masyarakat, bagaimana mereka harus betingkah laku atau bersikap didalam menghadapi masalah-masalah dalam masyarakat terutama yang menyangkut kebutuhan-kebutuhan. 2) Menjaga kebutuhan masyarakat. Memberikan pegangan kepada masyarakat untuk mengadakan sistem pengendalian sosial (social control). Artinya sistem pengawasan masyarakat terhadap tingkah laku anggota-anggotanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam kondisi situasi pandemi COVID-19 terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan pihak Rutan Kelas II B Enrekang serta mematuhi dan mengikuti segala ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Rutan yang berkaitan dengan prosedur pelaksana COVID-19,

Penelitian ini dilakukan ± dua bulan lebih setelah seminar proposal mengenai Responsivitas Pelayanan Publik di Rutan Kelas II B Enrekang.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu data yang digunakan untuk meneliti suatu populasi serta sampel yakni data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui survey lapangan Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai sebanyak 36 orang dan narapidana / tahanan 116 orang dan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3 cara yaitu: pertama teknik observasi, teknik wawancara, dan kuesioner (angket). Sedangkan teknik pengabsahan data yang digunakan adalah uji realibilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk dengan melakukan tabulasi data. Teknik menganalisis secara deskriptif persentase tanggapan responden terhadap kemampuan merespon dan menanggapi keluhan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani dan kecepatan waktu melayani dalam proses pelayanan publik di Rutan Kelas II B Enrekang melalui pembagian kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rutan kelas II B Enrekang yang ada sekarang ini adalah bangunan yang telah di renovasi dari Rutan yang telah lama yang ada di Kab.Enrekang, namun pada tahun 1996 dilakukan pembangunan baru dan dibangun di atas tanah seluas 10.000 m² yang didesain sedemikian rupa dengan tetap mempertimbangkan segi keamanan dan pembinaan yang terletak di Jln. Jenderal Sudirman No.505, RT 01, RW 01, Kelurahan Leoran, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang, yang berjarak ± 250 km dari ibu kota provinsi Sulawesi Selatan dan sejak itu Rutan Kab.Enrekang statusnya sudah menjadi Rutan Kelas II B Enrekang.

Adapun Visi, Misi, Tata Nilai, dan Motto yaitu : (a) Visi “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum” (b) Misi yaitu : (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 Hak Asasi Manusia; (5) Mewujudkan layanan manajemen administrasi kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan (6) Mewujudkan aparatur kementerian Hukum dan Hak Asasi

Manusia yang professional dan berintegrasi.

Adapun Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai “P-A-S-T-I” yakni : (1) Profesional: Aparatur kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi; (2) Akuntabel: Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku; (3) Sinergi: Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerja sama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas; (4) Transparan: Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai; (5) Inovatif: Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan

pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

Adapun Motto Rutan Kelas II B Enrekang memiliki Motto “Tiada Hari Tanpa Berbuat Kebaikan”

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi dari : (1) Kepala Rumah Tahanan Kepala Rumah Tahanan Kelas II B mempunyai tugas pokok melakukan mengkoordinasikan, memimpin dan mengawasi proses penerimaan, penempatan, perawatan, keamanan dan tata tertib tahanan serta bidang fasilitatif RUTAN sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku untuk kepentingan penyediaan penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan.

Uraian Tugasnya meliputi : (a) Mengantisipasi tingkat pelarian tahanan, (b) Merencanakan dan menyusun rencana kerja tahanan, (c) melakukan pengelolaan subsidi pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan rumah tangga dilingkungan Rutan, (d) Melakukan pengelolaan subsidi pelayanan tahanan bidang registrasi, pelayanan hukum, perawatan bagi WBP dalam hal kesehatan dan kebutuhannya, (e) mengelola subsidi keamanan, baik administrasi maupun pemeliharaan ketertiban dan keamanan di lingkungan Rutan, (f) Melakukan

koordinasi dengan pihak luar untuk kepentingan kedinasan, (g) Melaksanakan bantuan/penyuluhan hukum, (h) Melakukan koordinasi dengan pihak luar untuk kepentingan kedinasan, (i) Melaksanakan penanggulangan halinar dan melakukan pengawasan di lingkungan Rutan. Kemudian (2) Kepala Kesatuan Pengamanan memiliki tugas Mengkoordinasikan tugas pengamanan dan ketertiban dengan melakukan pengaturan jadwal penjagaan, penggunaan peralatan pengamanan dan pembagian petugas jaga agar tercipta suasana aman dan tertib dalam lingkungan RUTAN. Uraian tugasnya yakni : (a) Melakukan kegiatan pengeledehan keberadaan HALINARDIONO (Hp, Pungli, Narkoba, Judi, dan Pornografi), (b) Tertib administrasi dan penyimpanan senpi, (c) Melaksanakan tertib administrasi keamanan dan ketertiban, (d) Pengangan gangguan keamanan dan ketertiban, (e) Peningkatan pengawasan keamanan dan ketertiban Rutan, (f) Melaksanakan tugas dan perintah dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kemudian Kepala Subsidi Pengelolaan mengkoordinasikan pengurusan keuangan, perlengkapan, rumah tangga dan kepegawaian

berdasarkan peraturan yang berlaku guna memberikan pelayanan di bidang keuangan, perlengkapan, kepegawaian dan kerumah tanggaan dalam lingkungan RUTAN. Berikut uraian Tugasnya : (a) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan administrasi peneglolaan keuangan; (b) Menyelenggarakan urusan perlengkapan; (c) Mengkoordinir pengurusan rumah tangga; (d) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pengelolaan kepegawaian; (e) Melaksanakan tugas dan perintah dari pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kepala Subsidi Pelayanan Tahanan Mengkoordinasikan administrasi perawatan, pemberian bantuan hukum, penyuluhan serta bimbingan kegiatan bagi tahanan berdasarkan peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada tahanan. Berikut uraian tugasnya : (a) mengkoordinir pelaksanaan admnistrasi/registrasi pelayanan; (b) Mengawasi/ memeriksa pengelolaan SDP; (c) Melaksanakan Program kesehatan dan perawatan tahanan; (d) Melaksanakan pemenuhan hak tahanan yang tepat waktu; (e) Melaksanakan pemberdayaan tahanan; (f) melaksanakan tugas dan perintah dari

pimpinan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas organisasi Rutan Kelas II B Enrekang harus didukung aparat pengelola yang professional berhubung tugas pokok dan fungsi berhubungan langsung dengan pembinaan tahanan dan narapidana yang mempunyai karakter yang berbeda sehingga dibutuhkan personil yang cukup untuk melaksanakan tugas sebagai petugas lembaga. Adapun jumlah pegawai yang ada di Rutan Kelas II B Enrekang adalah sebanyak 36 orang yang pada umumnya mempunyai golongan III sebanyak 19 orang sedangkan yang mempunyai golongan II sebanyak 16 orang sedangkan yang mempunyai golongan IV 1 orang yaitu Kepala Rutan.

Selain keadaan pegawai tersebut diatas juga dapat dilihat kondisi dan keadaan tahanan dan narapidana yang sekarang ini berada di Rutan Kelas II B Enrekang baik dari jenis tindak pidana maupun tingkat pendidikan masing-masing tahanan dan narapidana pada Rutan Kelas II B Enrekang pada umumnya tindak pidana narkoba / narkotika yaitu sebanyak 51 orang kemudian tindak pidana perlindungan anak yaitu sebanyak 29 orang, tindak pidana pencurian yaitu sebanyak 15

orang, tindak pidana penipuan yaitu sebanyak 6 orang, tindak pidana penganiayaan yaitu sebanyak 5 orang, tindak pidana illegal logging yaitu sebanyak 4 orang, tindak pidana korupsi yaitu 3 orang, tindak pidana pemerkosaan yaitu 2 orang dan tindak pidana pembunuhan yaitu 1 orang.

Adapun data Tingkat Pendidikan Penghuni Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Enrekang Tahun 2020 bahwa jumlah tahanan dan narapidana menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki sangat bervariasi yaitu mulai dari yang tidak sekolah sampai dengan pendidikan S2 dengan uraian sebagai berikut yaitu yang tidak sekolah 11 orang, tidak lulus SD 6 orang, SD 24 orang, SMP 22 orang, SMA 43 orang S1 6 orang dan S2 1 orang sehingga terlihat bahwa pada umumnya narapidana dan tahanan yang ada pada Rutan Kelas II B Enrekang berpendidikan SMA 43 orang.

Dalam penelitian ini dalam pemberian pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang diperoleh informasi dan data-data sebagai hasil penelitian terhadap permasalahan-permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan skripsi ini, dimana berdasarkan teori yang ada mengenai responsive atau daya tanggap

merupakan kemampuan atau organisasi suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Selain teori tersebut juga menjadi acuan dalam pemberian pada Rutan Kelas II B Enrekang ada beberapa produk hukum yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan antara lain; PP No. 57 Tahun 1999 tentang Kerjasama Penyelenggaraan Pembinaan dan Pembimbingan WBP, Permen No. 3 Tahun 2018 tentang Tata Cara pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, PB, CMB dan CB, Kepdirjen PAS Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan PAS.

Untuk mengukur responsivitas pelayanan di Rutan Kelas II B Enrekang menggunakan indicator yang dikemukakan oleh (Ziethaml, dkk dalam Hardiansyah, 2011:46).

Kemampuan Merespon dan Menanggapi Keluhan

Dalam pemberian pelayanan publik pada Rutan Kelas II B Enrekang para aparat/ petugas dituntut bekerja secara professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap narapidana atau tahanan maupun para pengunjung, salah

satunya bagaimana merespon dan menanggapi keluhan yaitu seperti tanggap dan cepat merespon layanan terhadap setiap aduan yang diberikan oleh aduan masyarakat, kemudian pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang baik serta pegawai yang mampu tanggap secara cepat merespon setiap aduan yang ada seperti pada tanggapan responden pada tabel 4.4 pada hasil penelitian.

Dari tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang dalam merespon dan menanggapi setiap keluhan dapat disimpulkan bahwa sudah cepat merespon dan menanggapi keluhan setiap yang ada. Dimana dari 35 responden yang menyatakan cepat 31 orang (88.57), yang menyatakan sangat cepat 3 orang (8.57) dan yang menyatakan kurang cepat 1 orang (2.86).

Selanjutnya dalam merespon dan menanggapi keluhan yang diperoleh informasi atau data-data dari aparat/ petugas seperti yang terlihat pada tabel 4.5 yaitu dalam merespon dan menanggapi keluhan yang ada sesuai dengan data dimana dari 13 responden yang ada yang menyatakan lancer 11 orang (84.62), yang menyatakan sangat lancer 2 orang (15.38). Ini dapat

disimpulkan bahwa dalam merespon dan menanggapi keluhan telah berjalan secara lancer sebab pihak Rutan Kelas II B Enrekang menyediakan kotak saran dan aplikasi SDP (Sistem Database Perumahan) yang mempunyai petugas yang dapat memberikan petunjuk bagi setiap orang yang mengajukan pengaduan.

Kecepatan, Kecermatan, Ketepatan Pelayanan

Dalam pemberian pelayanan prima pada Rutan Kelas II B Enrekang dalam rangka merespon setiap permasalahan yang ada maka setiap aparat/ petugas dituntut bekerja secara professional sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik, dimana dalam era globalisasi sekarang ini pemanfaatan setiap alat komunikasi seperti media sosial, komputerisasi dan alat-alat lainnya yang dapat mempermudah dalam pemberian pelayanan. Untuk itu setiap aparat diharuskan mampu mengaplikasikan aplikasi yang ada sehingga dapat lebih cepat, cermat dan tepat dalam melaksanakan setiap kegiatan-kegiatan yang ada.

Berkaitan hal tersebut diatas sebagaimana pada hasil penelitian terlihat bahwa kemampuan aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang dalam merespon setiap permasalahan

yang ada seperti halnya dalam kecepatan pemberian pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.6 yaitu dari 35 responden yang ada 21 orang (60) yang menyatakan cepat kemudian 9 orang (25.71) yang menyatakan sangat cepat serta 5 orang (14.29) yang menyatakan cukup cepat. Dari tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang telah cepat dalam melaksanakan tugas.

Selain tanggapan responden diatas jga diperoleh data atau informasi tentang aparat/ petugas dalam kecermatan melaksanakan tugas seperti dilihat pada tabel 4.7 yaitu dimana dari 35 responden yang ada yang menyatakan cermat 26 orang (74.29) dan yang menyatakan sangat cermat 7 orang (20) serta yang menyatakan cukup cermat 2 orang (5.71). Sedangkan ketepatan petugas/ aparat dalam melaksanakan tugas khususnya ketepatan terhadap melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dilayani merasa puas dan tidak merasa dirugikan, namun untuk lebih jelasnya bagaimana ketepatan aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang dalam melaksanakan pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8 yaitu dimana dari 35 responden yang ada 23 orang (65.71) yang menyatakan

tepat, kemudian yang menyatakan sangat tepat 7 orang (20) dan yang menyatakan cukup tepat 4 orang (11.42) serta yang menyatakan kurang tepat 1 orang (2.87) sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada pada Rutan Kelas II B Enrekang telah berjalan tepat sesuai ketentuan yang ada melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan.

Namun dari tanggapan responden tersebut juga ada pernyataan responden yang menyatakan cukup tepat (11.42) dan yang menyatakan kurang tepat (2.87) ini diakibatkan karena terbatasnya aparat/ petugas yang ada pada Rutan Kelas II B Enrekang dibanding dengan jumlah tahanan/ narapidana yang ada juga sumber daya manusia para tahanan/ narapidana sebagian sangat rendah sehingga dalam pemberian pelayanan terutama dalam pembinaan mengalami kendala dan terlambat memahami setiap informasi-informasi yang diberikan sebagaimana pernyataan yang diberikan oleh Staf Pelayanan Rutan Kelas II B Enrekang.

Disamping pernyataan responden diatas, juga diperoleh informasi atau data-data dari aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang tentang bagaimana merespon kecepatan, kecermatan dan ketepatan melaksanakan tugas yang terlihat pada

tabel 4.9 dimana dari 13 responden yang ada yang menyatakan baik 7 orang (53.85) kemudian yang menyatakan sangat baik 5 orang (38.46) serta yang menyatakan cukup baik 1 orang (7.69) maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa aparat dalam melaksanakan tugasnya telah berjalan dengan baik.

Petugas / Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu

Rutan Kelas II B Enrekang dalam mengimplementasikan visi misinya, sebagaimana yang telah diatur berdasarkan undang-undang dan ditindak lanjuti dengan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai institusi pemberian pelayanan baik kepada tahanan dan narapidana maupun masyarakat secara keseluruhan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang dituangkan di dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) Rutan Kelas II B Enrekang maka para aparat/ petugas dituntut bekerja secara profesional seperti halnya aparat/ petugas harus mampu mengaplikasikan segala perangkat yang ada kemudian pegawai harus mempunyai pengetahuan dan keahlian dibidangnya. Ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan dapat

lebih baik dan tepat waktu yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih prima. Namun untuk lebih jelasnya bagaimana pemberian pelayanan yang diberikan oleh aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang apakah telah tepat waktu sesuai yang telah diatur berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat dilihat pada tabel 4.10 yaitu dari 35 responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah tepat waktu sebanyak 24 orang (68.57), yang menyatakan cukup tepat waktu 7 orang (20) dan yang menyatakan sangat tepat waktu 3 orang (8.57) serta yang menyatakan kurang tepat waktu 1 orang (2.86). Selain data tersebut juga diperoleh informasi bagaimana ketepatan waktu melayani pada Rutan Kelas II B Enrekang diperoleh dari data aparat/ petugas sebagai unsur pemberian pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel 4.11 yaitu dari 13 responden yang menyatakan tepat waktu 6 orang (46.16), yang menyatakan sangat tepat waktu 4 orang (30.77) dan yang menyatakan 2 orang (15.38) serta yang menyatakan kurang tepat waktu 1 orang (7.69).

Dari data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang telah tepat waktu sesuai

jadwa yang telah ditentukan, ini terlihat baik pernyataan yang diberikan narapidana atau tahanan yang menyatakan telah tepat waktu sebanyak (68.57) dari 35 responden sedangkan dari responden aparat/ petugas yang menyatakan telah tepat waktu (46.16). Namun ada beberapa responden yang menyatakan cukup tepat waktu dan kurang tepat waktu ini diakibatkan karena terbatasnya aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang dibanding dengan unsur yang dilayani baik narapidana atau tahanan maupun masyarakat secara umum serta juga dalam pemberian pelayanan khususnya terhadap tahanan atau narapidana mengalami hambatan berhubung sebagian besar mempunyai sumber daya manusia yang rendah.

KESIMPULAN

Untuk mengukur responsivitas pelayanan yang diberikan oleh aparat/ petugas Rutan Kelas II B Enrekang dalam indikator kemampuan merespon dan menanggapi keluhan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan melayani dan ketepatan waktu melayani. Dalam pemberian pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang dalam merespon dan menanggapi keluhan para aparat/ petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah

ditentukan dan petugas telah melaksanakan tugasnya sehingga setiap keluhan cepat direspon sesuai kebutuhan yang diinginkan. Selain itu indikator tanggapan responden dalam pemberian pelayanan telah cepat dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian mengenai indikator kecermatan melayani, pihak Rumah Tahanan telah memberikan pelayanan dengan baik dan cermat sedangkan untuk ketepatan melayani, pelayanan yang diberikan pihak rumah tahanan telah berjalan tepat sesuai ketentuan yang ada melalui SOP yang telah ditetapkan.

Indikator pemberian pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani. Walaupun kenyataannya dalam pelaksanaan pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan seperti halnya dalam kecepatan merespon setiap aduan kemudian aparat/ petugas telah cermat, cepat, dan tepat dalam melaksanakan tugas serta telah tepat waktu dalam pemberian pelayanan. Namun demikian masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan pada Rutan Kelas II B Enrekang yaitu terbatasnya aparat/ petugas dibanding dengan unsur yang dilayani serta sebagian besar

narapidana atau tahanan mempunyai pendidikan yang rendah sehingga dalam pemberian pelayanan khususnya dalam pembinaan sangat lambat diterima. Namun demikian pihak Rutan Kelas II B Enrekang mengupayakan dan menciptakan suasana secara kekeluargaan agar aparat/ petugas saling berkomunikasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurmandi, Ahmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Ratminto, & Winarsih, Atik septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayogi sugiandi, yogi 2011, "Administrasi Publik: Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia". Bandung: graham ilmu.
- Tangkilisian, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesi.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mawarni y. (2014). Responsivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Berstandar Iso 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. *Jurnal Publika* Voll. 2. 3
- Ramadhani, M., Mahsyar, A., & Usman, J. (2016). Pelaksanaan Program Pembinaan Narapidana Wanita Di Lembaga Perasyarakatan Wanita Klas Iia Sungguminasa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 337-350.
- Setyawan S (2013). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertahanan Kota Surabaya ii. Vol. 1. 6.