

**KINERJA PEGAWAI RUMAH TAHANAN NEGARA DALAM
PELAYANAN NARAPIDANA PADA CABANG RUTAN
LUBUK SIKAPING DI TALU PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara sebagai salah satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Disusun Oleh

**RAHMI SUSANTI
2011 / 1101591**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara dalam Pelayanan Narapidana
pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat
Nama : Rahmi Susanti
NIM : 2011 / 1101591
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 04 Agustus 2015

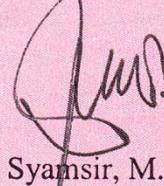
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Selasa 04 Agustus 2015 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara dalam Pelayanan Narapidana pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu

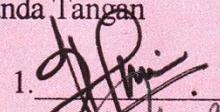
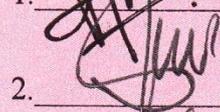
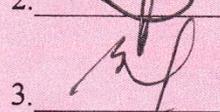
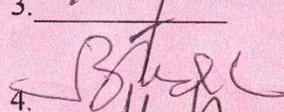
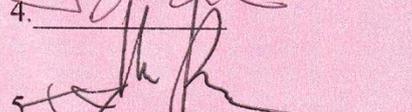
Nama : Rahmi Susanti
NIM : 2011 / 1101591
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 04 Agustus 2015

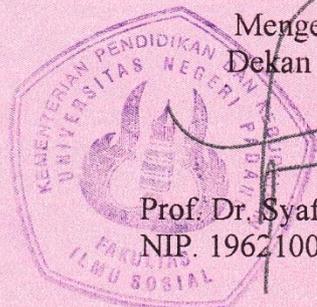
Tim Penguji:

	Nama
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D
Sekretaris	: Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D
Anggota	: Drs. M.Fachri Adnan, M.Si. Ph.D
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP. M.Si
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP. M.Si

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmi Susanti

NIM : 2011 / 1101591

Tempat/Tanggal Lahir : Pasaman Barat / 03 Mei 1993

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara dalam Pelayanan Narapidana pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Padang, 04 Agustus 2015

Saya yang menyatakan



Rahmi Susanti

BP/NIM : 2011/1101591

ABSTRAK

Rahmi Susanti 1101591/2011: Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara Dalam Pelayanan Narapidana Pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping Di Talu Kabupaten Pasaman Barat

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap Narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat, (2) mengetahui upaya memperbaiki kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap Narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Dalam mengukur kinerja pegawai penelitian ini menggunakan teori John Bernadin dalam Edwardin yang menyatakan bahwa ada 6 dimensi yang digunakan yaitu (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektivitas, (5) kemandirian dan (6) komitmen kerja. Dalam pemilihan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Informan terdiri dari Kepala Rutan, Wakil Kepala Rutan, Staf pelayanan Narapidana, Narapidana, Mantan Narapidana, Salah seorang keluarga narapidana yang berkunjung dan Pembina Program Agama Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Rumah Tahanan Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu terhadap pelayanan narapidana belum baik. Narapidana tidak mendapatkan pendidikan dan pelayanan yang seharusnya dari pegawai. Agar narapidana mendapatkan haknya, perlu adanya kesadaran dari pegawai tentang tujuan sebenarnya dari penahanan tahanan/narapidana. Narapidana selayaknya mendapatkan pengajaran dan kenyamanan selama mereka dalam masa kurungan. Karena tujuan mereka dipenjara adalah agar mereka menyadari kesalahannya dan saat mereka dikembalikan ketengah masyarakat dapat menjadi pribadi yang berguna.

Kata Kunci: Kinerja, Rumah Tahanan Negara, Pelayanan, Narapidana

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warrahmatullahiwabarrakatu

Alhamdulillahirabbila'lamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara dalam Pelayanan Narapidana pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu”**. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, Kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Yanuar Kiram selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu memperlancar penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku skeretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara

5. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. M.Fachri Adnan, M.Si. Ph.D selaku penguji I dan Bapak Adil Mubarak, S.IP. M.Si selaku penguji II serta Ibu Nora Eka Putri, S.IP. M.Si selaku penguji III yang telah banyak memberikan saran, kritik, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
8. Bapak Muliawarman, SH selaku Kepala Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu.
9. Bapak Erizon, SH selaku Wakil Kepala Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu.
10. Bapak Roni Iskandar selaku Staf Pelayanan Narapidana pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu.
11. Beberapa Orang Narapidana, yaitu Fikrul, Depi Yuhendra dan Supriadi yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
12. Dedi Saputra, Mantan Narapidana yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
13. Ibu Neli Syahmita, selaku pihak keluarga yang berkunjung.
14. Bapak Jufrizal Tamalin selaku Pembina Program Keagamaan pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu
15. Teristimewa kepada kedua orang tuaku, kakak dan adik tersayang serta keluarga yang telah memberikan Do'a, dorongan dan semangat untuk terus

menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan do'a, semangat serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

16. Rekan-rekan jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 terima kasih atas segala bantuannya.
17. Seluruh sahabat dan teman teman-temanku yang telah membangkitkan semangat studiku, serta telah memberi masukan dan bantuan selama ini, baik dalam penulisan skripsi maupun dalam menjalani studiku selama ini.
18. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Amin ya rabbal allamin.

Padang, Agustus 2015

Rahmi Susanti
2011/1101591

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Focus Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Kinerja	7
2. Rumah Tahanan Negara	15
3. Pelayanan	20
B. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Informan Penelitian	27
D. Jenis Data	28
E. Instrumen Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Uji Keabsahan Data	33
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Penelitian	35
1. Temuan Umum	35
2. Temuan Khusus	48
B. Pembahasan	81
1. Kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap narapidana di Cabang Rumah Tahanan Negara Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat	81
2. Upaya peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap narapidana di Cabang Rumah Tahanan Negara Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat	99
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	102
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

1. Halaman & pintu depan Rutan 17 Juni 2015	35
2. Kondisi Ruangan Kerja pegawai pada Hari Rabu 17 Juni pukul 10.00 WIB	91
3. Narapidana yang mengikuti program pembinaan keagamaan beserta Pembina keagamaan.....	95
4. Fikrul (21 Tahun) Narapidana Kasus Narkoba saat Membantu Menyelesaikan Tugas Pegawai Membuat Daftar Nama Tahanan)	97

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan terkait dengan pelayanan oleh pejabat publik yang kurang baik memang sudah menjadi budaya di Indonesia. Untuk memperbaiki hal tersebut, pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan untuk menjadi landasan dalam pelaksanaan Reformasi Biokrasi, yaitu Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2015. Dalam peraturan tersebut diatur dan dijelaskan bagaimana seorang pejabat public seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Termasuk disini bagaimana Pegawai seharusnya memberikan pelayanan terhadap Narapidana di dalam Rumah Tahanan Negara.

Penjara merupakan tempat yang digunakan untuk mengurung orang-orang yang melakukan kejahatan. Penjara terdiri dari jalur-jalur bangunan dan setiap jalur terdiri dari kamar-kamar kecil yang satu sama lainnya tidak dapat berhubungan. Dengan demikian, diharapkan setelah ia menjalankan hukumannya ia akan menjadi insaf dan tidak lagi melakukan tindak kejahatan. Akan tetapi tindakan seperti itu tidak bertujuan mendidik secara positif. Hal itu secara psikologis dapat menimbulkan kemungkinan-kemungkinan psikis yang berakibat sakit mental maupun kejahatan besar.

Dari beberapa kemungkinan yang terjadi tersebut, maka pemerintah mengubah peran Penjara menjadi Lembaga Pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan merupakan suatu lembaga yang membina narapidana yang dengan sengaja telah dihilangkan kebebasan atau kemerdekaannya untuk

sementara waktu dan pada saatnya dikembalikan kepada masyarakat untuk menjadi anggota masyarakat yang baik.

Artinya para terdakwa ditempatkan bersama dan proses penempatan serta kegiatan sesuai jadwal sejak terdakwa masuk lembaga, disamping lamanya menjalani hukuman itu. Dengan adanya Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.04.UM.0106 tahun 1983, maka Lembaga Pemasyarakatan tertentu diubah menjadi Rumah Tahanan Negara yang fungsinya tetap sebagai Lembaga Pemasyarakatan.

Rumah Tahanan Negara (disingkat Rutan) adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan di Indonesia. Rumah Tahanan Negara merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (dahulu Departemen Kehakiman).

Rutan didirikan pada setiap ibukota kabupaten atau kota, dan apabila perlu dapat dibentuk pula Cabang Rutan. Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping ini merupakan salah satunya. Di dalam rutan, ditempatkan tahanan yang masih dalam proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Sebuah Rumah Tahanan difungsikan untuk para Tahanan maupun Narapidana dalam menjalani masa hukuman mereka, sesuai dengan masa tahanan masing-masing.

Menurut UU No. 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan pasal 1 ayat 1 Narapidana adalah terpidana yang menjalani hukuman pidana dihilangkan kemerdekaannya di lembaga pemasyarakatan. Mereka tercatat sebagai warga

negara yang pernah melakukan pelanggaran pidana dan dilembagakan oleh negara dan setelah itu kembali ke masyarakat untuk menjadi warga negara yang baik dan benar. Sebagai warga negara yang telah melakukan pelanggaran mereka harus menerima sanksi berupa hukuman kurungan. Hukuman ini jelas mencabut beberapa hak mereka sebagai warga negara seperti hak kebebasan, tetapi tidak keseluruhan hak. Narapidana tidak boleh ada pembedaan/ didkriminasi yang didasarkan pada ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, pendirian politik atau lainnya, asal kebangsaan atau social, kekayaan, kelahiran, atau status lainnya. Tentang narapidana diatur dalam Undang-undang no 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.

Meskipun sudah ada gagasan untuk menjadikan tujuan dari pidana penjara itu agar narapidana menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat berperan aktif dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggungjawab serta rumah penjara telah diganti menjadi Lembaga Pemasyarakatan dan menjadi Rumah Tahanan Negara di beberapa Lembaga Pemasyarakatan tertentu, akan tetapi hal tersebut tidak didukung oleh praktek pelayanan dan sarana-sarana yang memadai dari Lembaga Pemasyarakatan/ Rumah Tahanan Negara di beberapa tempat.

Selayaknya narapidana memperoleh haknya dengan wajar. Seperti hak untuk mendapatkan perlakuan yang layak dan diperlakukan dengan adil oleh semua pegawai di Lembaga Pemasyarakatan ataupun Rumah Tahanan Negara dimanapun. Akan tetapi karena faktor dari dalam individu dan kurangnya pengetahuan pegawai tersebut terhadap bagaimana seorang pelayan publik

seharusnya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada yang dilayani. Seperti halnya di Rumah Tahanan Negara di Talu ini, pelayanan dari pegawainya terhadap narapidana, menyebabkan ketidakwajaran perlakuan yang diterima oleh narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Talu.

Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu ini merupakan Rutan yang rutin melaksanakan program pembinaan kepada narapidana, seperti mengajarkan baca tulis al-Quran dan wirid pengajian. Namun terdapat kondisi pelayanan yang kurang baik oleh pegawai rumah tahanan negara terhadap narapidana disana seperti banyaknya jumlah narapidana tidak didukung oleh ruang tahanan dan fasilitas yang layak, juga jumlah staf/pegawai yang tidak seimbang dengan banyaknya narapidana. Kurang baiknya etika pelayanan pegawai rumah tahanan Negara. Rekrutmen pegawai rumah tahanan yang kurang tepat sehingga berdampak pada kinerja pegawai terhadap narapidana, karena rekrutmen Sumber Daya Manusia disana masih ada yang tamat SMA dan yang sudah memperoleh gelar sarjanapun tidak sesuai dengan posisi mereka di Rumah Tahanan, jadi mereka belum mempelajari lebih dalam lagi tentang bagaimana etika pelayanan ataupun aturan hukum yang seharusnya, yang sedianya bisa mereka dapatkan pada bangku perguruan tinggi atau yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebagai pegawai Rumah Tahanan Negara, yaitu lulusan dari jurusan Hukum atau yang berkaitan dengan pelayanan publik lainnya.

Sehubungan dengan fenomena diatas, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membuktikan secara ilmiah bagaimana bentuk pelayanan yang diterima oleh Narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti tentukan bahwa identifikasi masalah ini adalah:

1. Masih banyaknya pegawai rumah tahanan yang belum memahami sepenuhnya bagaimana pelaksanaan pelayanan yang baik kepada narapidana
2. Jumlah tahanan/narapidana yang melebihi kapasitas tidak sebanding dengan sedikitnya jumlah staf/pegawai
3. Terlalu banyaknya jumlah narapidana tidak didukung oleh ruang tahanan dan fasilitas yang layak
4. Pegawai tidak mandiri dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya
5. Kurang baiknya etika pelayanan pegawai rumah tahanan negara
6. Rekrutmen pegawai rumah tahanan yang kurang tepat sehingga berdampak pada kinerja pegawai terhadap narapidana

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat?
2. Apa saja upaya peningkatan kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat?

D. Fokus Penelitian

Fokus dalam suatu penelitian sangat penting adanya, karena fokus penelitian berguna untuk memandu dan mengarahkan penelitian dan mengetahui

secara rinci data yang diperlukan dalam penelitian. Maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah Pelayanan oleh Pegawai Rumah Tahanan Negara terhadap Narapidana di Cabang Rumah Tahanan Negara Lubuk Sikaping di Talu.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap Narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat.
2. Untuk mengetahui apa sajakah upaya memperbaiki kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara dalam memberikan pelayanan terhadap Narapidana di Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan dalam rangka pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Persepsi Narapidana terhadap Pelayanan Pegawai Rumah Tahanan Negara.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi Pegawai Rumah Tahanan Negara Cabang Lubuk Sikaping di Talu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kinerja

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat kesuksesan/keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja yaitu mengenai proses pencapaian hasil.

Kinerja ada dua, yaitu kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Berikut adalah ahli yang mendefinisikan kinerja dilihat dari individu atau karyawan. Menurut Mangkunegara (2004:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Sehingga dapat didefinisikan kinerja adalah hasil atau wujud dari pekerjaan seorang yang dapat dilihat dari apa yang berhasil dicapainya dari tugas yang dia laksanakan sesuai dengan tanggung jawabnya.

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu, kinerja sebagai kata benda mengandung arti *thing done*, yaitu sebagai suatu hasil yang dikerjakan (Joko Widodo: 2007)

Kinerja menurut Veithzal Rivai (2005:15) merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut John Bernadin dalam Edwardin (2006:12) menyatakan ada enam dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, antara lain senagai berikut:

a. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

d. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya.

e. Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

f. Komitmen kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja dengan perusahaan. Komponen penting untuk melakukan penaksiran kinerja adalah kuantitas dan kualitas kinerja seorang karyawan. Karyawan dinilai berdasarkan pencapaian kuantitas dan kualitas output yang dihasilkan dari serangkaian tugas yang harus dilakukan.

Sementara itu Zeithaml, Parasuraman dan Berry sebagaimana yang dikutip oleh Harbani Pasolong (2010:180), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan yang tinggi dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang tinggi dapat dilihat dari tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi yang canggih seperti komputer, penampilan aparat yang menarik dimata pengguna jasa seperti seragam dan berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat..

Selain pendapat diatas mengenai kinerja individu/karyawan, berikut dijelaskan pula mengenai kinerja organisasi. Bastian (2001) yang dikutip Hessel Nogi (2005) mendefenisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut.

Menurut Agus Dwiyanto (2002:48) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Bahwa tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.

b. Kualitas layanan

Maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dipertahankan.

c. Responsivitas

Maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.

e. Akuntabilitas

Maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

Menurut Bastian (2001) yang dikutip Hessel Nogi (2005), indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif & kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan

mempertimbangkan elemen-elemen indikator berupa masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Menurut Kumorotomo sebagaimana dikutip oleh Harbani Pasolong (2010:180), menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

a. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

b. Efektivitas

Apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi pembangunan.

c. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Kedua mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

d. Daya tanggap

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Karena itu, kriteria

organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Payaman J.Simanjuntak (2005:10) diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Kompetensi individu

Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu: *pertama*, kemampuan dan keterampilan kerja. *Kedua*, motivasi dan etos kerja mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang duharapkan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari investasi sumberdaya manusia (human inversment). Semakin lama waktu yang digunakan sseesorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemempuan atau kompetensinya melakukan pekerjaan, dan dengan demikian semakin tinggi kinerjanya. Sedangkan motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Motivasi dan etos kerja sangat penting mendorong semangat kerja. Motivasi dan etos kerja dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, lingkungan masyarakat, budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Seseorang yang melihat pekerjaan sebagai beban dan keterpaksaan untuk memperoleh uang, akan mempunyai kinerja yang rendah. Sebaliknya, seseorang yang memandang pekerjaan sebagai kebutuhan, pengabdian, tantangan dan prestasi, akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

b. Dukungan organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi kerja dan syarat kerja.

c. Dukungan manajemen

Kinerja setiap orang sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan memobilisasi pegawai untuk bekerja secara optimal.

Harbani Pasolong (2010, 182-183) menjelaskan bahwa, penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di Indonesia, dilakukan dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 jo. PP 10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS.

Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yang berarti suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang PNS dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan dibuat oleh Penilai (pasal 1 huruf a PP tersebut). Sedangkan pejabat penilai adalah atasan langsung PNS yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya Kepala Urusan dan Pejabat lain yang setingkat dengan itu.

Dalam Harbani Pasolong (2010, 183-184) dijelaskan, Unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan DP3 yaitu:

a. Kesetiaan

Yaitu tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab. Sikap ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari serta perbuatan pegawai dalam melaksanakan tugas.

b. Prestasi kerja

Yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman dan kesungguhan PNS yang bersangkutan.

c. Tanggungjawab

Yaitu kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tugas yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil atau tindakan yang dilakukannya.

d. Ketaatan

Yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, menaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar aturan yang telah ditentukan.

e. Kejujuran

Yaitu ketulusan hati pegawai dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diembannya.

f. Kerjasama

Yaitu kemampuan pegawai untuk kerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

g. Prakarsa

Yaitu kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan langkah-langkah atau melaksanakan semua tindakan yang diperlukan dalam meaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari pimpinan.

h. Kepemimpinan

Yaitu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

Penilaian yang objektif dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Selanjutnya motivasi pegawai yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik, dan pada akhirnya kinerja yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayaninya.

2. Rumah Tahanan Negara

Rumah Tahanan Negara (disingkat Rutan) adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan di Indonesia. Rumah Tahanan Negara merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (dahulu Departemen Kehakiman).

Rumah Tahanan Negara didirikan pada setiap ibukota kabupaten atau kota, dan apabila perlu dapat dibentuk pula Cabang Rutan. Di dalam rutan, ditempatkan

tahanan yang masih dalam proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Di provinsi Sumatera Barat tercatat terdapat 7 lembaga pemasyarakatan dan 10 rumah tahanan yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota di wilayah Sumatera Barat. Rumah Tahanan Cabang Lubuk Sikaping di Talu ini merupakan salah satunya.

Secara umum, Rutan dan Lapas adalah dua lembaga yang memiliki fungsi berbeda. Berikut adalah beberapa perbedaan antara Rutan dengan Lapas (ditjenpas.go.id):

Rutan	Lapas
Tempat tersangka/terdakwa ditahan sementara sebelum keluarnya putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap guna menghindari tersangka/ terdakwa tersebut melarikan diri atau mengulangi perbuatannya.	Tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan.
Yang menghuni Rutan adalah tersangka atau terdakwa	Yang menghuni Lapas adalah narapidana/terpidana
Waktu/lamanya penahanan adalah selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan	Waktu/lamanya pembinaan adalah selama proses hukuman/menjalani sanksi pidana
Tahanan ditahan di Rutan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung	Narapidana dibina di Lapas setelah dijatuhi putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap

Meski berbeda pada prinsipnya, Rutan dan Lapas memiliki beberapa persamaan. Kesamaan antara Rutan dengan Lapas di antaranya, baik Rutan maupun Lapas merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (pasal 2 ayat 1 PP No. 58 Tahun 1999). Selain itu, penempatan penghuni Rutan maupun Lapas sama-sama berdasarkan penggolongan umur, jenis kelamin, dan jenis tindak

pidana/kejahatan (pasal 12 UU No. 12 Tahun 1995 dan pasal 7 PP No. 58 Tahun 1999).

Berdasarkan pasal 38 ayat (1) jo. Penjelasan PP No. 27 Tahun 1983 Tentang Pelaksanaan KUHAP, Menteri dapat menetapkan Lapas tertentu sebagai Rutan. Kemudian, dengan adanya Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. M.04.UM.01.06 Tahun 1983 tentang Penetapan Lembaga Pemasyarakatan Tertentu sebagai Rumah Tahanan Negara, Lapas dapat beralih fungsi menjadi Rutan, dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan pasal 18 ayat (1) PP No. 27 Tahun 1983, di tiap kabupaten atau kotamadya dibentuk Rutan. Namun kondisi yang terjadi di Indonesia adalah tidak semua kabupaten dan kotamadya di Indonesia memiliki rutan dan Lapas, sehingga Rutan difungsikan pula untuk menampung narapidana seperti halnya Lapas. Hal ini juga mengingat kondisi banyak Lapas yang ada di Indonesia, berdasarkan informasi dari berbagai sumber, telah melebihi kapasitas, karenanya terdakwa yang telah menjalani hukuman di Rutan, yang seharusnya pindah dari Rutan untuk menjalani hukuman ke Lapas, banyak yang tetap berada di dalam Rutan hingga masa hukuman mereka selesai.

Pada umumnya orang menganggap, bahwa ditahan sama dengan dipenjara. Padahal tidak demikian, ada dua golongan penghuni penjara, yaitu tahanan dan narapidana. Tahanan adalah seseorang yang ditahan karena diduga keras melakukan kejahatan, karena itu untuk sementara dia dimasukkan ke dalam penjara untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan dan pemeriksaan dari perkara yang disangkakan kepadanya. Berarti dia belum tentu bersalah dan bisa saja

dibebaskan bila dalam penyelidikan, penyidikan dan pemeriksaan tersebut tidak ditemukan bukti bahwa dia bersalah.

Tempat untuk melaksanakan pembinaan terhadap narapidana di Indonesia yang merupakan unit Pelaksanaan Teknis dibawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM yang dihuni oleh warga binaan dengan status maupun tahanan. Pertama kali digagas oleh Menteri Kehakiman Sahardjo pada tahun 1962 yang menyebutkan bahwa tugas kepenjaraan bukan hanya untuk melaksanakan hukuman, tetapi juga mengembalikan orang-orang yang dijatuhi pidana ke dalam masyarakat. Hal ini membuka jalan perlakuan terhadap warga binaan dengan cara pemasyarakatan sebagai tujuan pidana. (Oleh Lutfia Anggraeni)

Sedangkan Narapidana adalah seseorang yang dipenjara karena dia telah terbukti melakukan kejahatan dan telah menerima keputusan hakim (vonis) yang bersifat tetap (ditjenpas.go.id)

Dalam UU No. 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan pasal 1 ayat 1 Narapidana adalah terpidana yang menjalani hukuman pidana dihilangkan kemerdekaannya di lembaga pemasyarakatan. Mereka tercatat sebagai warga negara yang pernah melakukan pelanggaran pidana dan dilembagakan oleh negara dan setelah itu kembali ke masyarakat untuk menjadi warga negara yang baik dan benar. Sebagai warga negara yang telah melakukan pelanggaran mereka harus menerima sanksi berupa hukuman kurungan.

Defenisi narapidana menurut Undang-Undang berbeda dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01-Pp.02.01 Tahunun 1990

tentang Dana Penunjang Pembinaan Narapidana dan Insentif Karya Narapidana, menjelaskan defenisi narapidana adalah seorang terpidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap dan terpidana tersebut ditempatkan di Lembaga Pemasyarakatan atau Rumah Tahanan Negara. (OlehLutfia Anggraeni)

Harsono (Siahaani, 2008) mengatakan bahwa narapidana adalah seseorang telah dijatuhkan vonis bersalah oleh hukum dan harus menjalani hukuman atau sanksi, yang kemudian akan ditempatkan di dalam sebuah bangunan yang disebut Rutan, penjara atau lembaga pemasyarakatan. Narapidana tersebut yang baru pertama kali menjadi penghuni lembaga pemasyarakatan atau baru menyangand status narapidana disebut dengan narapdana baru. (Oleh *Evy Nurrahma*)

Hukuman ini jelas mencabut beberapa hak mereka sebagai warga negara seperti hak kebebasan, tetapi tidak keseluruhan hak. Narapidana tidak boleh ada pembedaan/didkriminasi yang didasarkan pada ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, pendirian politik atau lainnya, asal kebangsaan atau social, kekayaan, kelahiran, atau status lainnya. Tentang narapidana diatur dalam Undang-undang no 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.

Secara yuridis, jelas bahwa seharusnya negara ini dijalankan di atas roda pemerintahan yang mengedepankan paradigma hak. Lebih detil, penggunaan paradigma hak dalam amandemen keempat UUD 1945 bisa dilihat dalam BAB XA, XI, XII dan XIV. Dengan demikian, kita bisa mengatakan bahwa sesungguhnya setiap upaya yang dilakukan oleh siapapun untuk mendorong

terpenuhinya hak warga negara, merupakan upaya untuk menegakkan konstitusi Indonesia (Hesti, 2012: 3)

Hak-hak narapidana diantaranya adalah:

- a. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya
- b. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani
- c. Mendapatkan pendidikan dan pengajaran
- d. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak
- e. Menyampaikan keluhan
- f. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang
- g. Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan
- h. Menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya
- i. Mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi)
- j. Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga
- k. Mendapatkan pembebasan bersyarat
- l. Mendapatkan cuti menjelang bebas
- m. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang

3. Pelayanan

Moenir (2003: 16 dalam Harbani, 2007: 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan ditujukan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik akan memperbaiki birokrasi di Indonesia. Birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk

melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasi secara sistematis (teratur) pekerjaan dari orang banyak (Wahyudi. 2011: 74). Birokrasi menganut asas merit sistem, sehingga pertanggungjawaban hierarkis sangat diperlukan guna mengendalikan organisasi dan sekaligus menilai hasil kerja seseorang dalam jajaran pelayanan publik (Wahyudi. 2011: 105)

Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Hukum Internasional, menjamin terpenuhinya hak-hak individu tersebut melalui konvensi internasional untuk penegakan hak asasi manusia (Hesti, 2012: 3). Definisi pelayanan publik menurut Kep Men Nomor 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi negara.

Sedangkan menurut Kepmenpan nomor 25 tahun 2004, pelayanan publik segala kegiatan yang dilaksanakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kepmenpan nomor 81 tahun 1993, pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun

daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Agus, 2011: 14)

Ada tiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum, yaitu (1) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat yang merupakan semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta; (2) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer merupakan semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder merupakan segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya; (3) pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder merupakan segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena ada beberapa penyelenggaraan pelayanan.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh Negara/Pemerintah sebagai wujud dari kewajibannya yaitu meliputi, misalnya:

- a. Jaminan pelaksanaan kebebasan warganegara yang berkenaan dengan pelaksanaan HAM
- b. Jaminan pelayanan keamanan dasar
- c. Jaminan kesejahteraan dengan berbagai perspektifnya
 - 1) Ekonomi
 - 2) Kesehatan
 - 3) perumahan
- d. Jaminan meningkatkan kecerdasan
 - 1) Pelayanan pendidikan
 - 2) Pelayanan sumber ilmu pengetahuan
- e. Jaminan mobilitas warga negara
 - 1) Pelayanan transportasi
 - 2) Pelayanan infrastruktur

Selama ini, rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik salah satu penyebabnya adalah tidak adanya etika kuat yang bisa digunakan oleh pejabat birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Para pengguna jasa masih diberlakukan sebagai klien yang nasibnya ditentukan oleh tindakan birokrasi. Nilai-nilai seperti kesetaraan, non partisan dan profesionalisme yang seharusnya menjadi dasar dalam pengembangan etika pelayanan masih amat jauh dari realisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya diskriminasi, perlakuan tidak adil dan sewenang-wenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mudah dijumpai di banyak birokrasi pelayanan publik (Hesti, 2012: 23)

Dalam hal pelayanan terhadap narapidana, ada empat bidang Standar Operasional Prosedur terkait Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara yang menjadi prioritas Kementerian Hukum dan HAM, yaitu:

a. Administrasi dan Koordinasi

Sebelum tahanan dimasukkan ke dalam sel terlebih dahulu diperiksa oleh Staf Pelayanan Narapidana dan di data. Hal yang ditanyakan oleh pegawai adalah berapa banyak baju yang dibawa dan dilakukan sesi foto bagi tahanan yang baru masuk.

b. Pemberian Hak Narapidana

Hak-hak narapidana berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan diantaranya adalah:

- 1) Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya
- 2) Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani
- 3) Mendapatkan pendidikan dan pengajaran
- 4) Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak
- 5) Menyampaikan keluhan
- 6) Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang
- 7) Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan
- 8) Menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya
- 9) Mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi)
- 10) Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga
- 11) Mendapatkan pembebasan bersyarat
- 12) Mendapatkan cuti menjelang bebas
- 13) Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundangan

c. Pengawasan

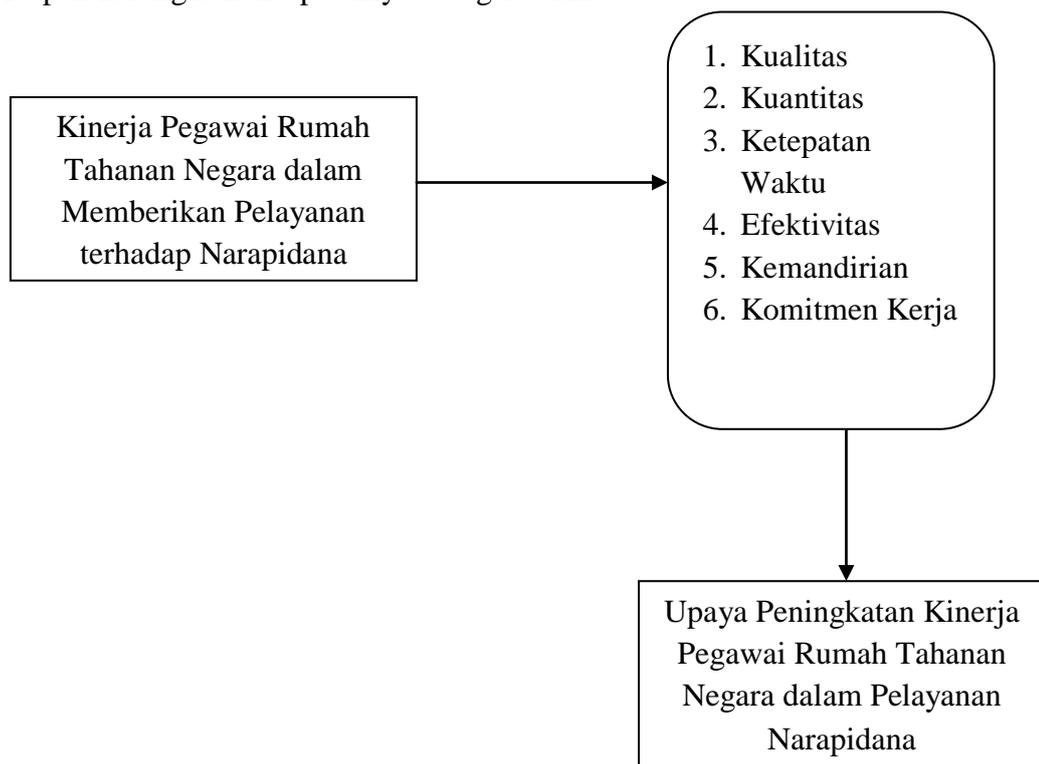
Pada Cabang Rutan Talu pengawasan dilakukan oleh Staf Penjagaan Narapidana yang dikerjakan oleh 2 orang pegawai setiap harinya yang dinamakan Petugas Jaga Pintu Utama (P2U).

d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM yang terkait (ditjenpas.go.id)

Peraturan Menteri Hukum dan Ham yang terkait yaitu Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 1999 tentang Tata Cara dan Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan & Undang-Undang no 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.

B. Kerangka Konseptual

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian maka peneliti mencoba untuk membuat kerangka konseptual yang dapat menuntun pemikiran peneliti dalam mengembangkan dalam pengungkapan penelitian ini. Adapun kerangka konseptualnya sebagai berikut:



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan mengenai *Kinerja Pegawai Rumah Tahanan Negara dalam Pelayanan Narapidana pada Cabang Rutan Lubuk Sikaping di Talu Kabupaten Pasaman Barat*. Adapun kinerja pegawai Cabang Rumah Tahanan Negara Lubuk Sikaping di Talu diklasifikasikan kedalam:

1. Kualitas

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Kualitas kerja pegawai rumah tahanan negara terhadap pelayanan narapidana pada Cabang Rutan Talu belum baik, dilihat dari beberapa factor penyebab diantaranya, kurangnya kesadaran dari dalam diri masing-masing pegawai atas hak yang seharusnya didapatkan oleh narapidana, pegawai yang memperoleh gelar sarjana hanya 3 dari 17 orang pegawai, alhasil banyak dari mereka yang kurang memahami bagaimana pelaksanaan pelayanan yang seharusnya sehingga mengakibatkan menurunnya kualitas kerja pegawai.

2. Kuantitas

Berapa banyak pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam satu hari dilihat dari tupoksinya.

Pegawai pada Cabang Rutan Talu terdiri dari tiga bidang yaitu staf pelayanan, penjagaan dan pengelolaan. Dalam hal penyelesaian tugas hanya petugas jaga yang mengerjakan tugasnya tepat pada waktu yang sudah ditentukan.

Selebihnya belum bisa mengerjakan tugas pada tepat waktu karena pekerjaan mereka terlalu banyak.

Sementara itu terbatasnya ruangan dan tidak seimbangnya jumlah pegawai dengan banyaknya narapidana mengakibatkan pegawai kewalahan menangani narapidana maupun tahanan yang baru masuk. Hal inipun menyebabkan pekerjaan pegawai menjadi terbengkalai sehingga seringkali pegawai dibantu oleh beberapa orang narapidana dalam mengerjakan tugasnya.

3. Ketepatan waktu

Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam satu hari.

Ketepatan waktu pelayanan pegawai terhadap narapidana adalah kurang tepat. Dalam menyelesaikan tugasnya pegawai selalu keteteran karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Pekerjaan yang tidak tercover ini dibantu oleh narapidana penyelesaiannya. Tidak tepatnya waktu pelayanan narapidana juga terlihat pada jam pulang narapidana yaitu pada pukul 2 siang yang seharusnya dipulangkan pada pukul 4 sore. Hal ini tentu mempersingkat waktu penyelesaian tugas pegawai.

4. Efektivitas

Menjalankan pekerjaan dengan dengan cara yang benar dan tepat guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Efektivitas pelayanan pada Cabang Rutan Talu penulis menilai dari pelaksanaan program pembinaan keagamaan yang sekarang sedang berlangsung. Pelaksanaan program ini sangat tidak efektif karena sedikitnya jumlah narapidana yang mengikuti program yaitu 9 orang dari 135 orang tahanan/narapidana.

Seharusnya pimpinan dan pegawai Rutan mewajibkan tahanan/narapidana untuk mengikuti program ini karena sangat bermanfaat bagi mereka.

5. Kemandirian

Dilihat dari berhasil atau tidaknya seorang pegawai menyelesaikan pekerjaannya sendiri tanpa bantuan orang lain.

Penulis menyimpulkan bahwa pegawai Rutan Talu tidak mandiri dalam menjalankan tugasnya dilihat dari setiap harinya pasti ada narapidana yang sedang membantu mengerjakan tugas pegawai. Hal ini terjadi dikarenakan masih banyak pegawai yang gagap teknologi sehingga mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan jika pekerjaan tersebut harus menggunakan computer.

6. Komitmen kerja

Hal ini bersifat relative/individu. Mempunyai komitmen kerja berarti bersedia untuk bersungguh-sungguh dalam mengerjakan pekerjaannya atas nama organisasi.

Komitmen kerja pegawai Rutan Talu tetap terjaga dapat dilihat dari upaya pimpinan Rutan dalam meningkatkan kinerja terus dilakukan seperti Pendidikan Kilat, Bimbingan Teknis, Rapat, Sosialisasi, Briefing dan pelatihan.

Meskipun sudah banyak peraturan tertulis yang dibuat oleh pemerintah tentang pelaksanaan pembinaan terhadap narapidana, namun kesadaran dari diri pegawai, kurangnya pengetahuan dan keinginan untuk mempelajari aturan tersebut menjadi kendala dalam menciptakan pelayanan yang baik terhadap narapidana.

Berbagai upaya dalam peningkatan kinerja pegawai selalu dilakukan oleh pimpinan Rutan Talu seperti mengadakan rapat, bimbingan teknis, sosialisasi,

pendidikan kilat dan briefing. Upaya untuk mengatasi permasalahan lain juga sudah dilakukan seperti memindahkan Rutan Talu ke daerah yang lebih luas bisa menampung jumlah Narapidana sebanyak itu, yaitu di Padang Tujuh (Lapas Terbuka). Akan tetapi upaya tersebut terhalang kendala administrasi yang belum selesai. Permasalahan tanahnya belum dapat diselesaikan sehingga pemindahan Rutan Talu ke Lapas terbuka harus tertunda selama +- 10 tahun terakhir. Penulis berharap upaya pemindahan Rutan Talu ke Lapas Terbuka di Padang Tujuh dapat segera terlaksana agar permasalahan yang ada bisa berkurang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan saran yaitu:

1. Agar pegawai menyadari bahwa narapidana berhak diperlakukan dengan baik agar mereka menyadari kesalahan dan kembali ketengah masyarakat dapat menjadi pribadi yang berguna.
2. Agar pimpinan Cabang Rumah Tahanan Negara Lubuk Sikaping di Talu memberikan motivasi kepada pegawai dan narapidana agar lebih baik dalam menjalankan kewajiban mereka.
3. Narapidana selayaknya mendapatkan pengajaran dan kenyamanan selama mereka dalam masa kurungan. Karena tujuan mereka dipenjara adalah agar mereka menyadari kesalahannya dan saat mereka dikembalikan ketengah masyarakat dapat menjadi pribadi yang berguna.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi birokrasi publik di indonesia . Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada
- Bernadin (2006) dalam Edwardin. Analisis pengaruh kompetensi komunikasi kecerdasan emosional, dan budaya oeganisasi terhadap kinerja karyawan (stuudi pustaka pada PT.Pos Indonesia (persero) se-kota Semarang hal 12-13. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Harbani, Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Harbani, Pasolong. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Hessel, Nogi S.Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hesti, dkk. 2012. Filosofi Pelayanan Publik. Malang: Setra Press
- Joko, Widodo. 2005. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Jakarta Timur: Bayu Media
- Mangkunegara. 2004. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moeleong, Lexi. 2002. *Penelitian Metodologi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta Selatan: Referensi
- Payaman, J Simanjuntak. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2009. Metode Alfabeta penelitian kuantitatiif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung:
- Veithzal, Rivai. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Raja GrafindoPersada
- Wahyudi, Kumorotomo. 2011. Etika Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Peraturan Perundang-Undangan:

UU No. 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan

Peraturan Pemerintah no 32 tahun 1999 tentang Syarat dan tata cara pelaksanaan hak Warga binaan pemasyarakatan

Ditjenpas.go.id

(KementerianHukumdanHAM.go.id)

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.04.UM.0106 tahun 1983

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Artikel:

Lutfia Anggraeni. Jurnal Kegiatan Konseling Warga Binaan Pemasyarakatan Pada Lembaga Pemasyarakatan Klas I Lowokwaru Malang

Evy Nurrahma. Perbedaan Self Esteem pada Narapidana Baru dan Residivis di Lembaga Pemasyarakatan di Malang.

Lainnya:

Materi Diklat Cabang Rutan Talu

Surat Keputusan Kepala Kemenkumham RI Kantor Wilayah Sumatera Barat

Papan Data Tahanan/Narapidana pada Cabang Rutan Talu