

**KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH TAHANAN
KELAS IIB DONGGALA**

***QUALITY OF SERVICE IN HOSPITALITY
DONGGALA CLASS IIB***

¹Paisal, ²Andi Irwan, ³Pariyati,

^{1,2,3}*Bagian Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,*

Universitas Muhammadiyah Palu

(Email : paisalisal009@gmail.com)

(Email : andi_irawan@gmail.com)

(Email : atipariyati@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi/pengamatan, wawancara/interview, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yaitu 2 orang pengunjung atau keluarga tahanan, 2 orang petugas Rumah Tahanan, dan 2 orang narapidana. Data yang diperlukan terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pelayanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala cukup berkualitas. Dari empat indikator kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan keadilan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanannya cukup cepat, tepat, dan mudah. Hanya indikator keadilan yang masih menjadi masalah sebab masih ditemukan perlakuan yang kurang adil diantara narapidana, khususnya narapidana dari keluarga pejabat atau orang kaya dan orang miskin/masyarakat biasa dimana ada tahanan dari keluarga orang kaya yang dapat bebas keluar masuk tahanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service in Donggala Class IIB Prison. This type of research is qualitative descriptive research. Data collection techniques are observation / observation, interviews / interviews, and documentation. The research informants were 6 people, namely 2 people visiting or family of prisoners, 2 detainees, and 2 prisoners. The required data consists of primary data and secondary data. The conclusions obtained in this study are that service at Donggala Class IIB Detention House is of sufficient quality. Of the four indicators of service quality studied, namely the speed of service, accuracy of service, ease of service, and fairness of service indicate that the service is fast, precise, and easy. Only indicators of justice are still a problem because there are still unfair treatment among inmates, especially inmates from the families of officials or the rich and the poor / ordinary people where there are prisoners from the families of rich people who can freely enter and leave prisoners.

Keywords: Service Quality

PENDAHULUAN

Menurut Ivancevich et al (dalam Ratminto, 2005;2) dikutip oleh Rokmawanto (2007;117) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Sedarmayanti (2009;243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi administrasi negara. Menurut pendapat Nurcholis (2005;175) bahwa pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang mengenai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat dan telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari dalam segala bidang kehidupan berbangsa dan bernegara. Manusia membutuhkan pelayanan untuk dapat mempertahankan hidupnya. Manusia hidup dalam suatu negara dimana didalamnya terdapat kegiatan atau aktivitas-aktivitas yang memerlukan pelayanan publik. Misalnya, aktivitas pendidikan, pencatatan sipil, dan masih banyak lagi yang lainnya.

Tugas pelayanan tersebut merupakan tanggungjawab birokrasi pemerintah untuk memberikannya kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan suatu negara. Pelayanan harus dilakukan dengan baik dan sesuai dengan harapan-harapan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah atau aparat birokrasi sebagai penyelenggara negara wajib dan harus mampu memberikan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya dalam segala bidang kehidupan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerima layanan tersebut. pelayanan baik juga tidak menimbulkan keluhan dari orang yang dilayani, bahkan tidak boleh merugikan penerima layanan. beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari sisi kecepatan pelayanan, biaya yang terjangkau, dilakukan secara berkeadilan dan bertanggungjawab, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang menjadikan masyarakat sebagai raja.

Namun, dari sekian banyak contoh di lapangan, seringkali terlihat aparat birokrasi yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Kadang-kadang pelayanan justru dibuat berbelit-belit dengan persyaratan-

persyaratan administrasi, diperlambat dengan cara ditunda-tunda sehingga masyarakat tidak memperoleh kepastian kapan pelayanan akan selesai. Kurang sopan dalam melayani, seperti berkata-kata kasar terhadap orang yang dilayani, dan pilih kasih dalam melayani.

Sikap aparat birokrasi yang tidak bersedia melayani masyarakat secara efisien, adil dan transparan itu dapat kita temukan pada beberapa lembaga/instansi pemerintah. Pendapat bahwa bekerja dengan rajin ataupun malas tetap mendapatkan gaji yang sama setiap bulan turut mempertebal alasan keengganan para pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Rumah Tahanan (RUTAN) Donggala Kelas IIB merupakan instansi yang sehari-harinya memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya para tahanan maupun kepada keluarga penjenguk tahanan. Oleh karena itu lembaga pemasyarakatan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tahanan maupun para penjenguk tahanan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada orang-orang yang dilayani. Misalnya ketepatan waktu dalam menyediakan konsumsi untuk tahanan, perlakuan adil terhadap semua tahanan maupun keluarga yang datang menjenguk tanpa melihat strata sosial, keadilan dalam pemberian fasilitas dalam tahanan, sikap ramah dan sopan petugas terhadap tahanan maupun keluarga tahanan, dan lain-lain sebagainya. Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian adalah bagaimanakah kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala?

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2005:5). Jenis data dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Cepat

Secara umum pelayanan di RUTAN Kelas IIB Donggala cukup baik diukur dari segi kecepatan pelayanan, baik kepada tahanan itu sendiri maupun kepada keluarga tahanan yang datang menjemput. Dalam hal ini petugas RUTAN cepat memberikan menerima

kedatangannya dan mempersilakannya untuk menunggu ditempat yang telah ditentukan kemudian petugas tersebut memberikan informasi kepada tahanan mengenai kedatangan keluarganya untuk menjenguk. Tidak ada tindakan atau upaya menunda pertemuan antara keluarga dan tahanan, yang penting pengunjung datang menjenguk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak RUTAN. Selama rambu-rambu dan prosedur tidak dilanggar oleh keluarga tahanan dalam melakukan kunjungan maka petugas RUTAN akan mempersilakannya bertemu dengan keluarganya sesegera mungkin.

Kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada setiap keluarga tahanan memang merupakan bagian dari upaya untuk menghindari penumpukan keluarga tahanan yang datang menjenguk sehingga harus cepat dipertemukan dengan keluarganya agar tidak berlama-lama berada dalam tahanan.

Bapak Muhlis, petugas RUTAN Kelas IIB Donggala dalam wawancara tanggal 11 Januari 2018 mengemukakan bahwa:

Setiap keluarga, teman-teman, atau kerabat yang datang menjenguk keluarganya memang kita upayakan percepat bertemu keluarganya supaya tidak terjadi penumpukan penjenguk dalam RUTAN.

Salah satu Keluarga Narapidana yang pernah berkunjung ke RUTAN Kelas IIB Donggala, Ibu Miranda dalam wawancara tanggal 10 Januari 2018 mengatakan bahwa:

Saya rasa pelayanannya cepat, kalau kita mau jenguk keluarga cepat dilayani dan mereka cepat memberitahu tahanan yang mau kita jenguk.

Bapak Pandi, keluarga tahanan yang pernah berkunjung dalam wawancara tanggal 10 Januari 2018 mengatakan bahwa:

Menurut saya pelayanannya cukup cepat, kalau kita datang menjenguk keluarga mereka cepat menyampaikan kepada keluarga kita yang dipenjara.

Sedangkan kecepatan pelayanan terhadap tahanan adapat dilihat pembagian makanan bagi tahanan dimana petugas jarang terlambat membagikan makanan kepada tahanan. Selalu ada upaya bagaimana membagikan makanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan pembagian makanan kepada tahanan jarang terlambat. Pihak RUTAN Kelas IIB Donggala memberikan perhatian kepada kebutuhan makanan tahanan sehingga selalu diupayakan pembagian makanan tidak boleh terlambat.

Sebagaimana pengakuan Bapak Risman, petugas RUTAN Kelas IIB Donggala dalam wawancara tanggal 11 Januari 2018 bahwa:

Tahanan juga manusia yang butuh makan seperti kita, dan kita perhatikan makanannya jangan sampai terlambat dibagikan. Kita perhatikan makannya.

Begitu pula ketika ada tahanan meminta bantuan kepada petugas yang berjaga. Misalnya, meminta bantuan dibelikan rokok atau minuman petugas yang berjaga akan membantunya dengan cepat sepanjang tidak memberatkan petugas. Bagi petugas, tahanan adalah manusia biasa dan mereka memiliki kebutuhan-kebutuhan dalam tahanan dimana mereka tidak dapat dengan bebas membelinya sendiri, misalnya rokok, minuman, makanan (*snack*), obat nyamuk, dan kebutan lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tahanan biasanya meminta bantuan kepada petugas jaga untuk membeli barang-barang tersebut. Ketika mereka meminta bantuan, maka petugas merasa berkewajiban membantunya.

Anwar, Salah seorang tahanan dalam wawancara tanggal 17 Januari 2018 mengatakan bahwa:

Kalau kita mau beli rokok atau minuman dingin, snack, dan obat nyamuk kita biasanya minta tolong kepada petugas jaga mereka juga cepat membantu kita. Kerena memang sudah begitu, kalau ada keperluan kita boleh minta tolong kepada petugas yang berjaga karena kita tidak boleh keluar dari sel tahanan.

Selanjutnya, narapidana yang telah habis masa hukumannya dan telah dinyatakan bebas juga cepat dikeluarkan dari RUTAN guna memenuhi hak-hak hukumnya sebagai warga Negara. Tidak boleh ada tahanan yang dikurangi apalagi ditambah masa tahanannya meskipun hanya satu hari. Masalah ini mendapat perhatian dari pihak RUTAN Kelas II B Donggala di mana setiap tahanan yang masa hukumannya telah habis segera dikeluarkan dari tahanan pada hari dimana seharusnya dia bebas.

Hal ini sebagaimana diungkapkan Bapak Muhlis, petugas RUTAN Kelas II B Donggala dalam wawancara tanggal 11 Januari 2018 bahwa:

Setiap tahanan yang telah habis masa tahanannya kita keluarkan dengan segera dari tahanan dan tidak kita tunda-tunda karena kebebasan itu merupakan hak setiap tahanan yang telah menjalani masa hukumannya. Ini yang kita lakukan selama ini dan menjadi perhatian, sebab jangan sampai orang seharusnya sudah bebas tetapi masih kita tahan-tahan. Misalya, masa hukuman berakhir pada tanggal 10 maka pada hari itu sudah harus segera kita keluarkan dari tahanan. Dan hal seperti ini harus kita perhatikan, karena jangan sampai orang seharusnya sudah bebas, tetapi masih tertahan.

Jadi kecepatan dalam mengeluarkan tahanan yang telah dinyatakan bebas berdasarkan putusan pengadilan merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan kepada Tahanan agar setiap Narapidana mendapatkan haknya untuk bebas. Karena kebebasan tersebut merupakan hak dari setiap warga negara yang telah selesai menjalani masa hukumannya dan tidak boleh ditambah sedikitpun.

B. Tepat

Waktu pelayanan kepada pengunjung mulai pada pagi hari sampai sore hari. Oleh karena itu, setiap keluarga atau kerabat tahanan yang ingin menjenguk harus memanfaatkan kesempatan sebagaimana telah ditentukan. Pihak RUTAN siap memberikan pelayanan yang tepat, yaitu pada waktu yang telah ditentukan semua petugas Rutan sudah siap ditempat untuk menyambut, menerima dan mengatur setiap tamu/keluarga yang berkunjung menjenguk keluarganya masing-masing.

Penjagaan maupun penerimaan tamu yang hendak menjenguk kerabatnya di lakukan dengan disiplin tepat waktu. Karena tempat seperti Rumah Tahanan setiap harinya memang ramai dikunjungi masyarakat yang ingin melihat dan bertemu keluarganya. Oleh karena itu, setiap pagi petugas sudah berada ditempat masing-masing sesuai dengan tugasnya sehingga ketika ada pengunjung yang datang dapat segera dilayani. Hal ini juga menjadi kepuasan tersendiri bagi pengunjung sebab mereka tidak perlu menunggu lama untuk berjumpa dengan keluarganya yang menjadi narapidana.

Ibu Miranda, Keluarga Tahanan yang pernah berkunjung dalam wawancara tanggal 10 Januari 2018 mengatakan bahwa:

Kalau masalah ketepatan saya rasa tepat waktu, karena pagi-pagi petugasnya sudah berada ditempat, yang penting bukan malam hari kita datang, karena malam hari dilarang bertemu keluarga.

Pernyataan senada diungkapkan Bapak Pandi, keluarga tahanan yang pernah berkunjung dalam wawancara tanggal 10 Januari 2018 bahwa :

Saya lihat tepat waktu, apalagi penjara kan memang petugas jaga harus disiplin dan tidak boleh meninggalkan tempat sehingga kalau ada orang yang mau ketemu keluarganya tidak susah. Belum lagi nanti ada tahanan yang melarikan diri.

Rumah tahanan atau penjara memang menerapkan peraturan yang disiplin. Tidak terkecuali di Rutan Kelas IIB Donggala sehingga pelayanan yang tepat waktu selalu siap dilakukan. Semua petugas harus selalu berada ditempat masing-masing tepat pada waktunya. Apalagi, petugas jaga tidak boleh meninggalkan tempat dan bekerja secara bergiliran sehingga dijamin petugas Rutan selalu ditempat. Ketika dibutuhkan mereka selalu siap, bahkan selama 1 x 24 jam selalu berada ditempat secara bergantian. Meskipun pada malam hari tidak keluarga narapidana tidak diperbolehkan menemui keluarganya.

Bapak Risman, Petugas Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala dalam wawancara tanggal 11 Januari 2018 mengatakan bahwa:

Disini ada petugas jaga/piket yang bekerja secara bergantian sehingga Rumah Tahanan ini tidak pernah kosong mulai dari pagi sampai pagi lagi atau 1 x 24 jam, jadi pelayanan kita selalu tepat.

Pernyataan di atas diperkuat BapK Riyan, seorang narapidana dalam wawancara tanggal 24 Januari 2018 bahwa:

Petugas jaga selalu berada ditempat secara bergantian dan tidak pernah kosong jadi kalau ada keluarga yang mau menjenguk petugas sudah siap melayani, baik dipagi hari maupun sore hari.

Sepanjang hari pelayanan terhadap pengunjung terus dilakukan mulai dari pagi hingga sore hari sampai sesuai dengan waktu atau jam besuk yang telah ditetapkan. Selain itu, tahanan senantiasa diberikan makanan tepat waktu tepat pada jam makan, baik jatah makan pagi maupun jatah makan malam. Kebutuhan makan tersebut juga menjadi perhatian tersendiri dari pihak RUTAN Kelas IIB Donggala untuk diberikan tepat waktu agar tahanan tidak kelaparan. Bagi pihak Rutan, semua tahanan adalah manusia biasa yang membutuhkan makan sebagaimana orang lain di luar tahanan. Mendapatkan makanan tepat waktu merupakan hak setiap narapidana yang sedang menjalani masa hukuman, dan hak tersebut tidak boleh dirampas dengan membiarkan mereka kelaparan.

Bapak Risman, petugas RUTAN Kelas IIB Donggala dalam wawancara tanggal 11 Januari 2018 mengungkapkan bahwa:

Mereka juga kan manusia biasa yang perlu makan dan harus berikan makan kalau sudah masuk waktu makan. Itu hak mereka karena sudah dianggarkan.

Hal ini diperkuat oleh Bapak Anwar, salah seorang narapidana dalam wawancara tanggal 17 Januari 2018 bahwa:

Iya, kami selalu diberi makan tepat waktu dan terkadang cepat karena pada waktu makan malam jatah makan kami sudah dibagikan pada saat sore hari.

Makan merupakan hak setiap tahanan yang anggarannya telah disiapkan oleh negara sehingga harus diberikan kepada semua tahanan. Bahkan, untuk mengantisipasi keterlambatan, jatah makan malam biasanya sudah dibagikan pada sore hari. Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya yang baik dan perhatian khusus pihak RUTAN terhadap hak makan setiap tahanan.

C. Mudah

Pelayanan mudah dalam penelitian ini berkaitan dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada keluarga tahanan maupun terhadap narapidana itu sendiri. Kemudahan bagi keluarga atau kerabat penjenguk terkait dengan hal-hal seperti : (1) Kemudahan memperoleh informasi pelayanan, yaitu setiap pengunjung yang datang menjenguk keluarga/kerabatnya

mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama berada dalam wilayah Rumah Tahanan. Kemudahan tersebut akan diperoleh jika informasi yang diperlukan tersedia atau disediakan oleh pihak RUTAN. Misalnya, informasi tentang waktu berkunjung atau jam besuk, informasi mengenai larangan-larangan bagi pengunjung, informasi mengenai letak ruangan tahanan, informasi mengenai letak sarana seperti Mushollah, WC, letak ruang tunggu, informasi tentang sanksi bagi pengunjung yang melanggar aturan, letak loket penyampaian informasi, dan informasi lain yang dibutuhkan.

Informasi-informasi tersebut sangat penting diberikan kepada pengunjung untuk membantu agar tidak bingung ketika berada dalam Rumah Tahanan. Dengan informasi yang tersedia, maka pengunjung akan lebih mudah mengenal situasi Rumah Tahanan serta mengetahui mau kemana, harus lewat dimana, bagaimana prosedurnya, apa saja yang dilarang, sarana-sarana yang ada di Rutan, dan lain-lain.

Informasi berupa waktu berkunjung atau jam besuk membantu pengunjung memperoleh pengetahuan mengenai kapan mereka dapat mengunjungi keluarganya di penjara dan kapan waktunya tidak boleh melakukan kunjungan. Sehingga dalam melakukan kunjungan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, mereka mudah melakukan persiapan-persiapan ketika ingin berkunjung agar perjalanannya tidak akan sia-sia. Sebab, ketika pengunjung tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai waktu berkunjung maka mereka dapat saja melakukan kunjungan diluar waktu yang telah ditentukan sehingga akan ditolak dan tidak diberikan izin bertemu kerabat/keluarga yang dijenguk.

Selanjutnya, informasi mengenai larangan-larangan bagi pengunjung memberikan pengetahuan mengenai yang tidak boleh dibawah ke dalam Rumah Tahanan dan hal-hal yang tidak boleh dilakukan pengunjung selama berada ditempat tersebut. Dengan begitu, setiap pengunjung akan menghindari semua yang dilarang atau memungkinkan mereka dikenakan sanksi dan ditolak kedatangannya oleh pihak RUTAN. Misalnya, informasi tentang larangan membawa narkoba dan obat-obatan terlarang (NARKOBA), informasi tentang larangan membawa senjata tajam, informasi tentang larangan merokok ditempat-tempat tertentu, informasi mengenai larangan membuat keributan dan kegaduhan dalam RUTAN.

Jika masyarakat tidak memperoleh informasi mengenai larangan-larangan tersebut, maka tidak menutup kemungkinan ada pengunjung melanggar larangan-larangan tersebut. dimana pada akhirnya akan merugikan mereka sendiri, sekalipun pelanggaran itu terjadi karena ketidaktahuannya.

Kemudian, informasi mengenai letak sarana tempat ibadah penting untuk memudahkan masyarakat yang berkunjung ke Rutan mengetahui dimana dapat melaksanakan ibadah sholat ketika berada dalam RUTAN tersebut. Sehingga mereka tidak bingung mencari atau bertanya kesana sini mengenai keberadaan tempat ibadah.

Begitu juga informasi tentang letak ruang tunggu memudahkan pengunjung mengetahui dimana harus menunggu. Intinya, informasi penting disediakan untuk memudahkan pengunjung maupun tahanan itu sendiri mengenai kebutuhan-kebutuhan mereka selama berada dalam RUTAN. Semua informasi-informasi tersebut telah disediakan pihak RUTAN Kelas IIB Donggala dengan membuat papan penunjuk arah yang diberi tanda panah mengenai letak-letak setiap sarana dan prasarana yang dibutuhkan pengunjung.

Untuk informasi mengenai waktu berkunjung dan informasi tentang larangan-larangan bagi pengunjung telah dibuat pengumuman yang di dalamnya tertulis jam berkunjung dan larangan-larangan bagi pengunjung. Termasuk informasi mengenai sanksi bagi mereka yang melanggar peraturan dalam Rumah Tahanan dibuat dalam bentuk pengumuman lalu di dalamnya diuraikan apa saja sanksi yang dimaksud.

Selain untuk pengunjung, pihak RUTAN Kelas IIB Donggala juga menyediakan informasi yang dibutuhkan tahanan, seperti informasi mengenai jam makan, informasi mengenai larangan-larangan bagi tahanan dan kewajiban-kewajiban bagi tahanan. Selain itu melalui pengumuman-pengumuman, tahanan mudah memperoleh informasi dengan bertanya kepada petugas RUTAN yang berjaga.

Begitu pula dengan masyarakat, selain dapat memperoleh informasi dalam bentuk papan pengumuman, juga dapat memperoleh informasi langsung dari petugas RUTAN yang selalu berada ditempat, khususnya pengunjung yang tidak dapat membaca. Keberadaan petugas Rutan yang selalu *stand by* di tempat cukup memudahkan masyarakat pengunjung memperoleh informasi selama berada di RUTAN kelas II B Donggala karena ada tempat untuk bertanya.

Selain mudah memperoleh informasi, pengunjung mudah berkomunikasi dengan petugas RUTAN, sebab mereka tidak menutup diri dan siap berkomunikasi dengan masyarakat pengunjung. Hal ini juga membantu keluarga narapidana untuk mengetahui situasi dan lingkungan dalam rumah tahanan.

Kemudahan berkomunikasi didukung sikap petugas yang cukup ramah terhadap penjenguk maupun terhadap tahanan itu sendiri. Sehingga penjenguk dan tahanan tidak segan-segan bertanya mengenai segala sesuatu yang ingin diketahuinya. Penjenguk dapat berdiskusi dengan petugas RUTAN jika ada yang perlu dipertanyakan secara panjang lebar

dan mendalam. Begitu juga dengan tahanan boleh berdiskusi dengan petugas jaga/piket yang sedang berjaga.

Kemudahan lainnya, prosedur atau aturan bagi penjenguk cukup sederhana. Setiap pengunjung melapor kepada petugas jaga/piket dan menyampaikan maksud kedatangan mereka. Jika kedatangannya untuk menjenguk keluarga, maka cukup menyampaikan kepada petugas mengenai nama keluarga yang akan dijenguk. Setelah itu, pengunjung diharuskan mengisi buku tamu dan ditandatangani kemudian dipersilahkan menunggu sejenak.

Meskipun secara umum pelayanan dianggap cukup mudah, masih ada juga informan mengaku belum terlalu puas dengan pelayanan yang telah diberikan, khususnya terkait dengan beberapa hal, yaitu: (1) Tidak dapat bertemu keluarga pada malam hari; (2) Pengunjung dilarang mengambil gambar atau berfoto berfoto dengan tahanan; (3) Tahanan dilarang membawa alat komunikasi dan tidak dapat menerima telefon selama berada dalam sel tahanan; (4) Tahanan tidak dapat keluar masuk dari ruang tahanan; (5) Tahanan tidak dapat menonton TV, dan beberapa larangan lainnya

Hal ini sebagaimana diungkapkan Bapak Riyan, seorang Narapidana dalam wawancara tanggal 24 Januari 2018 bahwa:

Kalau malam tidak dapat berhubungan dengan keluarga, tidak boleh ba foto dengan keluarga, tidak boleh keluar masuk tahanan

Menurut pihak Rutan Kelas II B Donggala bahwa larangan bertemu keluarga pada malam hari bukan dimaksudkan untuk mempersulit narapidana bertemu Keluarganya, melainkan karena peraturan dan prosdurnya sudah seperti itu. Penerapan peraturan tersebut karena masalah kemandirian dan antisipasi terhadap hal-hal yang tidak diinginkan.

D. Adil

Keadilan merupakan kesamaan dalam memperlakukan narapidana atau tahanan, keluarga, sahabat tahanan selama berada dalam Rumah Tahanan. Untuk menilai masalah ini penulis mencoba melihat bagaimana perlakuan terhadap tahanan yang bersal dari keluarga miskin atau masyarakat biasa dan tahanan dari keluarga orang kaya atau masyarakat kelas atas, seperti pejabat dan pengusaha yang memiliki banyak uang. Perlakuan-perlakuan tersebut dapat dilihat dari cara petugas memperlakukan keduanya, serta fasilitas yang diberikan dalam Rumah Tahanan

Jika dilihat dari sisi peraturan dan prosedur yang harus ditaati ketika berkunjung ke RUTAN, maka tidak ada perbedaan antara yang miskin/ biasa dengan orang kaya. Sebab, semuanya harus taat pada prosedur dan peraturan yang berlaku. Namun dalam prakteknya tidak selamanya demikian adanya sebab masih ditemukan perlakuan-perlakuan yang sedikit

berbeda antara keluarga atau tahanan dari kalangan masyarakat biasa dengan keluarga atau tahanan dari orang berduit atau pejabat. Terkadang keluarga pejabat ada yang mendapat perlakuan khusus dalam tahanan. Misalnya, diberi kebebasan keluar masuk dari ruang sel tahanan, sementara yang lain tidak diperbolehkan.

Bapak Anwar, narapidana RUTAN Kelas IIB Donggala dalam wawancara tanggal 17 Januari 2018 mengungkapkan bahwa:

Ada, karena mereka diberi kebebasan Keluar Masuk Rutan sedangkan orang miskin tidak diperbolehkan keluar ruang tahanan dan mereka juga ada yang mendapatkan kamar khusus.

Hal senada diungkapkan Bapak Riyan, tahanan lainnya dalam wawancara tanggal 24 Januari 2018 bahwa:

Saya lihat memang ada orang-orang tertentu yang mendapat perlakuan yang berbeda dari kita, mereka lebih dihargai dan dihormati, ya mungkin dia keluarga pejabat, tetapi tidak semua juga begitu.

Hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa masih ditemukan perlakuan yang berbeda antara keluarga orang kaya dan orang miskin dalam Rumah Tahanan. Khususnya kebebasan keluar masuk ruang tahanan dan fasilitas dalam tahanan, seperti kamar. Yang kaya mendapat kamar khusus yang miskin mendapat kamar biasa. Hanya, tidak diketahui pasti bagaimana fasilitas dalam kamar khusus sebab informan yang memberikan keterangan tidak mengetahui secara rinci fasilitas dalam kamar khusus tersebut. Namun, jika dilihat dari namanya dapat dipastikan bahwa kamar khusus tentu memiliki fasilitas yang lebih baik jika dibandingkan dengan kamar biasa. Di dalamnya pasti terdapat fasilitas khusus yang tidak dimiliki kamar biasa. Misalnya, kasurnya empuk, ada kulkas, wc pribadi, ada TV, dan fasilitas khusus lainnya yang membuat tahanan lebih nyaman berada dalam tahanan dibandingkan dengan tahanan dalam kamar biasa. Dengan fasilitas tersebut membuat tahanan tidak merasa sedang berada dalam penjara karena kamar yang ditempatinya kurang lebih sama dengan kamar di rumahnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pelayanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala cukup berkualitas. Dari empat indikator kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan keadilan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanannya cukup cepat, tepat, dan mudah. Hanya indikator keadilan yang masih menjadi masalah sebab masih ditemukan perlakuan yang

kurang adil diantara narapidana, khususnya narapidana dari keluarga pejabat atau orang kaya dan orang miskin/masyarakat biasa. Saran yang direkomendasikan peneliti kepada pihak Rumah Tahanan Kelas IIB Donggala terus meingkatkan kualitas pelayanannya. Skhsus masalah keadilan dalam meberikan pelayanan harus ditegakkan, semua tahanan harus diberikan perlakuan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial dan asal muasal tahanan tersebut. Agar keberadaan Rumah tanhanan benar-benar memberikan efek jera kepada siapapun yang melakukan tindakan pidana, baik pejabat, kaya, miskin, maupun masyarakat biasa. Jika mereka yang kaya diberikan perlakuan istimewa dalam tahanan maka efek jera yang akan ditimbulkan sangat kecil, sebab mereka merasa bahwa berada dalam tahanan atau dirumah sendiri situasinya hampir sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosida, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Ilmu Pemerintahan (Kibernology)*. Renika Cipta, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta, Rajawali Press
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik*, Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Suhady, Idup & Sinaga, AM. 2003. *Wawasan Kebangsaan Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Bahan Ajar Diklat Prajabatan III, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gava Media, Yogyakarta