



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TAHANAN DI RUMAH TAHANAN POLSEK PINGGIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S.Sos) Pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Disusun Oleh:

M. ADIB NUGRAHA
12070514072

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN
SYARIF KASIM RIAU

2025



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta mStik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilegalkan
Nurul Huda
Program Studi
Fakultas
Jadwal

Nurul Huda
Fakultas
Jadwal

1. Dilarang menggunakannya seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: M. Adib Nugraha
: 12070514072
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TAHANAN DI RUMAH
TAHANAN POLSEK PINGGIR

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Umar Syahtah, S.E., M.M., Ak

NIP. 19412200604 2 002

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002





UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Nama Mahasiswa : Nurul Huda
Program Studi : Pendidikan Fisika
Jenis Karya Tulis : Skripsi
Tanggal Ujian : 18 Juni 2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: M. Adib Nugraha
: 12070514072
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tahanan Di Rumah Tahanan
Polsek Pinggir
: 18 Juni 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji
Astuti Meflinda, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2 018

Pengaji I
Dr. Mashuri, MA
NIP. 19770721 201411 1 002

Pengaji II
Ikwani Ratna, SE., M. Si
NIP. 19830827 201101 2 014

Secretaris
Ermansyah, SE, MM
NIP. 19850328 202321 1 011

Astuti Meflinda

Mashuri

Ikwani Ratna

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

Lampiran Surat :

Tanggal : 14 Juli 2025

© Hak cipta

Milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Nama : HM

Tempat/Tgl. Lahir : Dumai/29 Mei 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tahanan Di Rumah Tahanan Polsek Pinggir

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

Deklikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

M. Adib Nugraha

NIM : 12070514072

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

UIN SUSKA RIAU



Scanned with CamScanner



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TAHANAN PADA RUMAH TAHANAN KANTOR POLISI SEKTOR PINGGIR

Oleh

M. Adib Nugraha

Nim. 12070514072

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tahanan pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Polsek Pinggir. Pelayanan tahanan merupakan kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan terhadap hak-hak seseorang yang ditahan di dalam rumah tahanan atau tempat penahanan lainnya, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Partisipan penelitian terdiri dari tahanan, petugas rutan, dan pihak terkait lainnya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tahanan pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Sektor Pinggir mencakup fasilitas yang terlihat, kehandalan, respon, jaminan, dan empati yang diberikan petugas dalam melayani tahanan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan tahanan pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Sektor Pinggir memberikan pelayanan yang baik terhadap para tahanan sehingga dapat membantu tahanan untuk menjadi pribadi yang lebih baik, mengurangi tindakan kekerasan di lingkungan rumah tahanan, dan meningkatkan keamanan masyarakat. Namun demikian, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi hambatan yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan tahanan. Rekomendasi penelitian ini mencakup peningkatan dukungan anggaran, pengembangan fasilitas, serta peningkatan kerjasama dengan berbagai pihak untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan tahanan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, tahanan, rumah tahanan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRACT

QUALITY OF DETAINEE SERVICES AT THE DETENTION CENTER OF THE EDGE SECTOR POLICE STATION

By

M. Adib Nugraha
Nim. 12070514072

This study aims to determine the quality of detainee services at the Pinggir Police Station Detention Center. Detainee services are activities or efforts made to provide protection and fulfillment of the rights of a person detained in a detention house or other place of detention, in accordance with applicable legal provisions. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. Research participants consisted of detainees, detention center officers, and other related parties. Research results shows that the quality of detainee services at the Pinggir Sector Police Station Detention Center includes visible facilities, reliability, response, assurance, and empathy provided by officers in serving detainees. Overall, the quality of detainee services at the Pinggir Police Detention Center provides good service to detainees so that it can help detainees to become better individuals, reduce acts of violence, and improve public safety. However, further efforts are needed to overcome existing barriers to improve the quality of detainee services. Recommendations for this study include increased budget support, facility development, and increased cooperation with various parties to support the improvement of the quality of detainee services.

Keywords: Service quality, detainees, detention center.

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dankarunianya yang melimpah kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan ucapan Allahumma Sholli 'Ala Syaidinaa Muhammad Wa 'ala Ali Syaidinaa Muhammad mudah-mudahan dengan senantiasanya kita bershallowat kepada beliau kelak di Yaumil Akhir nanti kita mendapatkan syafaat. Amiin ya Rabbal 'Alamiin.

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Tahanan Pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Sektor Pinggir" merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya Penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada orang tua penulis yang telah banyak berjasa didalam hidup penulis. sehingga apapun pekerjaan selalu diawali dengan do'a, restu dan dukungannya yaitu Ibunda yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam hidup penulis untuk tetap semangat dan tegar seperti beliau dan Ayahanda yang mana seorang ayah yang mampu menjadikan penulis berada di tahap skripsi sekarang, karena tanpa beliau penulis tidak akan pernah berada di posisi sekarang ini.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan doa dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Wakil Dekan I,II,dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si Selaku ketua Jurusan Administrasi Negara
4. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara
5. Ibu Abdianna Illosa, S AP, MPA selaku pembimbing, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penelitian yang penulis lakukan.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Kepada ibuk, bapak, yang berada di Polsek Pinggir yang senantiasa melancarkan jalan penulis dalam penelitian pembuatan skripsi ini.
8. Terimakasih Bapak/Ibu informan yang telah bersedia meluangkan



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktunya untuk memberikan informasi terkait pertanyaan yang penulis ajukan.

9. Terimakasih penulis ucapan kepada teman-teman penulis yang tidak bisa di sebutkan namanya satu persatu telah memberikan support kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.

Pekanbaru,

Mei 2025

M. Adib
Nugraha
Nim.
12070514072

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar isi

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

i

KATA PENGANTAR.....

iii

DAFTAR ISI

vi

DAFTAR TABEL

viii

DAFTAR GAMBAR

ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1Latar Belakang Masalah	1
1.2Rumusan Masalah	10
1.3Tujuan Penelitian.....	10
1.4Manfaat Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan.....	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.3 Konsep Tahanan.....	25
2.4 Pandangan Islam	32
2.5 Penelitian Terdahulu.....	34
2.6 Definisi Konsep	36
2.7 Konsep Operasional	37
2.8 Kerangka Berpikir	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Jenis dan Sumber data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Informean Penelitian	42
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.8 Keabsahan Data.....	45



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Kecamatan Pinggir	47
4.2	Sejarah Singkat Polsek Pinggir	49
4.3	Visi, Misi dan Karakteristik Polsek Pinggir	50
4.4	Tujuan Polsek Pinggir	52
4.5	Struktur Organisasi Polsek Pinggir.....	52

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Kualitas Pelayanan Tahanan Pada Rumah Tahanan Polsek Pinggir	53
5.2	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	56
5.3	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	53
5.4	<i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggapan).....	78
5.5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	85
5.6	<i>Empathy</i> (Empati).....	90

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	97
6.2	Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN	103
----------------	-----

DOKUMENTASI WAWANCARA DAN OBSERVASI

DI RUMAH	103
----------------	-----

PEDOMAN WAWANCARA	106
-------------------------	-----



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 laporan Ombudsman RI selama tiga tahun terakhir (2021–2023)	2
Tabel 1.2 Standar Jangka Waktu Penahanan.....	5
Tabel 1.3 Klasifikasi Ruangan dan Tahanan	6
Tabel 1.4 Klasifikasi Kasus-Kasus Tahanan	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2.2 Konsep Operasional	37
Tabel 3.1. Data Informen Penelitian	43

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar Tabel

Gambar 1.1 Kondisi Ruangan Di Rumah Tahanan Polsek Pinggir.	7
Gambar 1.2 Kondisi Tahanan Di Rumah Tahanan Polsek Pinggir.	8
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	39
Gambar 3.1. Model Interaktif Analisis Data Diskriptif Kualitatif...	44
Gambar 5.1 CCTV Area Rumah Tahanan Polsek Piggir	66



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi salah satu peran penyelenggaraan negara yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara karena merupakan tujuan dari Negara Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan publik jadi hal yang sangat vital karena dengan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dapat menjaga kestabilan negara. Landasan hukum yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik telah disusun ke dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan tersebut didasarkan pada dasar dan azas pemerintahan yang bersifat bersih dan baik (*clean and good government*).

Mohammad (2003) menjelaskan kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada faktor-faktor pendukungnya, seperti sistem penyelenggaraan, SDM, dan manajemen organisasi yang mengelola Tingkat kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen merupakan definisi dari kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan yang menggunakan dan merasakan secara langsung layanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara merupakan individu atau kelompok yang dapat menilai sebuah pelayanan publik berkualitas atau tidaknya.

Laporan yang diterima Ombudsman pusat yang merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yg diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 laporan Ombudsman RI selama tiga tahun terakhir (2021–2023)

No	Tahun	Laporan Masyarakat	Konsultasi Non-Laporan	Respon Cepat	Investigasi Prakarsa Sendiri	Tembusan	Total Kasus	Dugaan Maladministrasi
1	2021	6.176	—	835	175	—	7.186	(maladministrasi)
2	2022	6.767	11.427	1.437	98	2.478	22.197	8.292
3	2023	7.392	15.348	948	118	2.655	26.461	≈ 8.458 (40,38 %)

Tabel 1.1 menampilkan data laporan yang diterima Ombudsman Republik

Indonesia selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2021 hingga 2023. Dalam tabel tersebut, terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan terhadap jumlah laporan dan konsultasi yang masuk dari masyarakat. Tahun 2021 mencatat sebanyak 6.176 laporan masyarakat, tanpa keterangan jelas mengenai konsultasi non-laporan dan tembusan, dengan total kasus sebanyak 7.186. Pada tahun ini, data dugaan maladministrasi disebutkan namun tidak dijelaskan secara numerik.

Memasuki tahun 2022, laporan masyarakat meningkat menjadi 6.767 kasus. Selain itu, tercatat 11.427 konsultasi non-laporan, 1.437 respon cepat, 98 investigasi atas prakarsa sendiri, dan 2.478 tembusan. Secara keseluruhan, Ombudsman menangani 22.197 kasus, dengan dugaan maladministrasi yang

mencapai 8.292 kasus. Angka ini menunjukkan bahwa hampir sepertiga dari total kasus berpotensi mengandung praktik maladministrasi.

Tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang lebih signifikan di hampir seluruh kategori. Laporan masyarakat naik menjadi 7.392 kasus, konsultasi non-laporan mencapai 15.348, serta investigasi prakarsa sendiri meningkat menjadi 118 kasus. Meski jumlah respon cepat menurun menjadi 948 kasus, namun total kasus yang ditangani meningkat menjadi 26.461. Dugaan maladministrasi juga naik menjadi sekitar 8.458 kasus atau setara dengan 40,38% dari laporan masyarakat yang masuk, menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik masih cukup kompleks dan membutuhkan perhatian serius.

Secara keseluruhan, data tiga tahun terakhir mencerminkan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik, sekaligus memperlihatkan masih tingginya angka maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Hal ini menegaskan pentingnya peran Ombudsman dalam mengawasi, menerima laporan, dan mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

Dari data diatas menunjukan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih kurang optimal, terbukti dari banyaknya laporan mengenai permasalahan layanan, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, hingga kelalaian petugas. Tindakan maladministrasi masih kerap kali dilakukan oleh petugas penyedia layanan, hal ini mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan belum berkualitas, karena masih terdapat banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Landasan hukum pelayanan tahanan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Undang-undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2022 UU ini mengatur mengenai Sistem Pemasyarakatan sebagai sebuah sistem perlakuan terhadap Tahanan, Anak, dan Warga Binaan dilaksanakan melalui fungsi Pemasyarakatan yang meliputi Pelayanan, Pembinaan, Pembimbingan Kemasyarakatan, Perawatan, Pengamanan, dan Pengamatan dengan menjunjung tinggi penghormatan, pelindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia. Undang-Undang ini dibentuk untuk memperkuat Sistem Pemasyarakatan di Indonesia yang dengan UU Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan telah menganut konsep reintegrasi sosial sebagai pengganti konsep pembalasan dan penjeraan. Undang-Undang ini disamping memperkuat konsep reintegrasi sosial juga memperkuat konsep keadilan restoratif yang dianut dalam Sistem Peradilan Pidana Anak dan pembaruan hukum pidana nasional Indonesia.

Rutan atau rumah tahanan adalah tempat penahanan sementara untuk para tersangka yang belum terbukti atau belum mendapat vonis pasti dalam persidangan. Rutan merupakan tempat dimana seseorang yang belum dijatuhan putusan ditahan tetapi pada masa sekarang ini, karena terbatasnya kapasitas dari lapas. Rutan sekarang beralih fungsi selain rutan sebagai tempat seseorang ditahan sekarang rutan menjadi tempat narapidana menjalani masa pidananya.

Berdasarkan data dari *World Prison Brief*, sekitar 11,5 juta orang ditahan di lembaga pemasyarakatan di seluruh dunia, menurut edisi terbaru *World Prison*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Population List (WPPL), yang diteliti dan disusun oleh Helen Fair dan Roy Walmsley dan diterbitkan pada 1 Mei 2024 oleh *Institute for Crime & Justice Policy Research (ICPR)*, di Birkbeck, Universitas London. Indonesia saat ini menempati posisi ke-8 dalam daftar negara yang memiliki jumlah tahanan tertinggi di dunia, dengan jumlah lebih dari 250.000 tahanan dan narapidana per 1 Mei 2024.

Menurut Pasal 1 angka 21 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (“KUHAP”), penahanan adalah penempatan tersangka atau terdakwa di tempat tertentu oleh penyidik, atau penuntut umum atau hakim dengan penetapannya, dalam hal serta menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini. Penahanan itu sendiri dibagi-bagi berdasarkan kepentingannya menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Untuk kepentingan penyidikan, penyidik atau penyidik pembantu atas perintah penyidik berwenang melakukan penahanan.
- b. Untuk kepentingan penuntutan, penuntut umum berwenang melakukan penahanan atau penahanan lanjutan.
- c. Untuk kepentingan pemeriksaan hakim di sidang pengadilan dengan penetapannya berwenang melakukan penahanan.

Jangka waktu penahanan diatur dalam Pasal 24 KUHAP sampai dengan Pasal 29 KUHAP, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.2
Standar Jangka Waktu Penahanan

Tingkat Penahanan	Pihak yang Berwenang Melakukan Penahanan	Dasar Hukum	Maksimal Jangka Waktu Penahanan	Perpanjangan Jangka Waktu Penahanan
Penyidikan	Penyidik, dapat diperpanjang oleh	Pasal 24 ayat	20 hari	40 hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	penuntut umum	(1) dan ayat (2) KUHAP		
Penuntutan	Penuntut umum, dapat diperpanjang oleh Ketua Pengadilan Negeri	Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2) KUHAP	20 hari	30 hari
Pemeriksaan di Pengadilan Negeri	Hakim pengadilan negeri, dapat diperpanjang oleh ketua Pengadilan Negeri	Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2) KUHAP	30 hari	60 hari
Pemeriksaan di Pengadilan Tinggi	Hakim pengadilan tinggi, dapat diperpanjang oleh Ketua pengadilan Tinggi	Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) KUHAP	30 hari	60 hari
Pemeriksaan di Pengadilan Tingkat Kasasi	Hakim Mahkamah Agung, dapat diperpanjang oleh Ketua Mahkamah Agung	Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2) KUHAP	50 hari	60 hari

Di samping itu, dalam artikel Aturan Jangka Waktu Pelaksanaan Wajib Lapor, dikatakan bahwa dalam Pasal 29 KUHAP juga diatur ketentuan mengenai pengecualian jangka waktu penahanan, hal mana dimungkinkannya perpanjangan penahanan dengan waktu maksimal 60 hari di setiap tingkatan, yaitu dalam hal tersangka atau terdakwa menderita gangguan fisik atau mental yang berat, atau perkara yang sedang diperiksa diancam dengan pidana penjara 9 (sembilan) tahun atau lebih. Maka dari itu, jika jangka waktu sebagaimana yang kami sebut di atas sudah terlewati, hal tersebut bukan berarti tersangka bebas dari hukum. Akan tetapi, penyidik harus sudah mengeluarkan tersangka dari tahanan demi hukum (Pasal 24 ayat (4) KUHAP).

Kapasitas tahanan di rumah tahanan Polsek Pinggir, saat ini cukup untuk dihuni oleh 5 atau 6 tahanan, berikut adalah klasifikasi ruangan yang dihuni oleh 14 tahanan Polsek Pinggir:

Tabel 1.3
Klasifikasi Ruangan dan Tahanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ruangan	Ukuran	Jumlah tahanan (L/P)
Ruangan 1	2,10 meter x 4,50 meter	4 tahanan (L)
Ruangan 2	2,10 meter x 4,50 meter	4 tahanan (L)
Ruangan 3	3,00 meter x 4,50 meter	5 tahanan (L)
Ruangan 4	1,60 meter x 4,50 meter	1 tahanan (P)

Penyebab tahanan yang ditahan saat ini di rumah tahanan Polsek Pinggir, dikarenakan adanya kasus yang diperbuat oleh tahanan, berikut adalah klasifikasi kasus-kasus yang diperbuat oleh 14 tahanan Polsek Pinggir:



Gambar 1.1
Kondisi Ruangan Di Rumah Tahanan Polsek Pinggir
Sumber data: *Hasil Observasi Peneliti*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 1.4
Klasifikasi Kasus-Kasus Tahanan

No	Kasus Tahanan	Jumlah Tahanan
1.	Tahanan Kasus Narkoba	- Laki-laki Dewasa: 7 orang - Perempuan Dewasa: 1 orang
2.	Tahanan Kasus Pencurian (perbuatan berulang)	- Laki-laki Dewasa: 1 orang
3.	Tahanan Kasus Cubis (perbuatan berulang)	- Laki-laki Dewasa: 1 orang
4.	Tahanan Kasus Penggelapan dalam jabatan	- Laki-laki Dewasa: 2 orang
5.	Tahanan Kasus Pertolongan jahat	- Laki-laki Dewasa: 1 orang
6.	Tahanan Kasus Pengerusakan secara bersama-sama	- Laki-laki Dewasa: 1 orang

Sumber: Polsek Pinggir 2024

Di Polsek Pinggir per 26 juli jumlah tahanan berjumlah 14 tahanan, 13 diantaranya laki-laki dan 1 perempuan. Tahanan di Polsek Pinggir bersifat sementara dan apabila masa tahanan sudah selesai maka berkasnya akan dilimpahkan ke JPU (Jaksa Penuntut Umum) Bengkalis, kemudian tahanan tersebut menjadi tahanan Jaksa yang dititipkan ke Lapas (Lembaga pemasyarakatan) sampai selesai proses persidangan dan tahanan tersebut mendapat putusan yg ingkrah dari pengadilan sesuai dengan perbuatan yang dilakukan nya.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 1.2

Kondisi Tahanan Di Rumah Tahanan Polsek Pinggir
Sumber data: *Hasil Observasi Peneliti*

Berdasarkan analisis di atas peneliti menemukan isu-isu yang menjadi bahan evaluasi tentang kualitas pelayanan tahanan pada rumah tahanan, setelah melakukan penelitian di Rumah Tahanan Polsek Pinggir yaitu sebagai berikut:

1. Jeruji sel tahanan berkarat, yang mana sesuai standard seharusnya anti karat.
2. Kebersihan masih kurang baik dengan bau tidak sedap pada ruang tahanan yang mana dapat beresiko terjangkit penyakit pada tahanan dengan kebersihan yang kurang layak.
3. Jadwal makan tidak sesuai standard, hanya 2 kali sehari yang mana seharusnya 3 kali sehari dengan jam makan yang tidak beraturan
4. Pelayanan kesehatan pada tahanan masih kurang baik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Tidak ada ruang tahanan berkebutuhan khusus seperti tahanan difabel atau tahanan yang memiliki penyakit menular sehingga beresiko tahanan terjangkit penyakit.
6. Berdasarkan wawancara dengan keluarga tahanan, dalam kunjungan keluarga jika ingin bertemu dalam jangka waktu lebih dari standard waktu yang ada, maka harus membayar biaya yang tidak resmi dalam bentuk pulsa.
7. Toilet didalam ruang tahanan yang menyebabkan lingkungan kurang layak dan tahanan kurang nyaman dengan bau tidak sedap dikarenakan hanya berbataskan setengah tembok

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penilitian ini yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan tahanan pada rumah tahanan Polsek Pinggir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini yaitu: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan tahanan pada rumah tahanan Kepolisian Polsek Pinggir.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal keilmuan khususnya Ilmu administrasi negara pada khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan tahanan pada rumah tahanan Kepolisian Polsek Pinggir.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Manfaat praktis

Hasil penulisan ini dalam praktiknya diharapkan dapat bermanfaat dan membantu semua pihak yang berkepentingan, baik para tahanan yang sedang menjalani masa hukumannya dan Masyarakat agar dapat mengetahui tentang bagaimana situasi dan kondisi rumah tahanan yang ada di Kepolisian Polsek Pinggir khususnya pelayanan yang di berikan terhadap tahanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang

meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan

ata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, kemudian Lijan poltak sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi: Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan perundangan.
3. Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamanan hak: Tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, gender dan status ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Keseimbangan hak dan kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keprofesionalan;
- e. Partisipatif;
- f. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- g. Keterbukaan;
- h. Akuntabilitas;
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- j. Ketepatan waktu; dan
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: Transpirasi, Akuntabilitas, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Fasilitas, Ketepatan waktu dan kemudahan.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini buktikan dengan diterbitkannya standar pelayanan publik menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Biaya pelayanan: Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititip dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Produk pelayanan: Asal pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- f. Sarana dan prasarana: Sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Kompetensi petugas pemberi

layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum: Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar
- b. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
- c. Sistem, mekanisme prosedur: Tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- h. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas: Peralatan tan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas rentan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- i. Kompotensi pelaksanaan: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- j. Pengawasan internal: Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan Satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- l. Jumlah pelaksanaan: Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- m. Jaminan pelayanan: Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- n. Jaminan keamanan dan keselamatan: Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- o. Evaluasi kinerja pelaksanaan: Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Berdasarkan paparan di atas dapat di simpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan sangat menentukan citra lembaga dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan (service quality) adalah sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan persepsi mereka atas pelayanan yang sebenarnya diterima. Definisi ini menekankan bahwa kualitas tidak ditentukan hanya oleh penyedia layanan, melainkan sangat bergantung pada sudut pandang pelanggan.

Jika pelayanan yang diterima sama dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik atau memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap buruk atau tidak memuaskan.

Harapan pelanggan merupakan standar atau ukuran ideal yang terbentuk dalam benak pelanggan sebelum mereka menerima pelayanan. Harapan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman pribadi di masa lalu, promosi atau iklan, rekomendasi dari orang lain, maupun citra atau reputasi lembaga pelayanan itu sendiri. Sementara itu, persepsi pelanggan adalah penilaian aktual terhadap pengalaman pelayanan yang mereka terima, seperti kecepatan pelayanan, sikap dan kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, serta hasil akhir dari layanan itu sendiri.

Konsep ini menunjukkan bahwa semakin kecil jarak antara harapan dan persepsi, maka semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Jika persepsi pelanggan terhadap pelayanan lebih tinggi daripada harapannya, maka layanan tersebut dianggap sangat baik. Namun jika persepsi lebih rendah dari harapan, maka layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memahami dan menyesuaikan diri dengan ekspektasi masyarakat.

Dalam praktiknya, konsep ini menjadi dasar bagi pengembangan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan nama SERVQUAL. Model tersebut dikembangkan oleh Zeithaml dan koleganya dengan mengidentifikasi lima dimensi utama dalam layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Melalui model ini, instansi pelayanan publik dapat menganalisis celah antara harapan dan kenyataan dalam pelaksanaan pelayanan untuk terus meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat.

Sumber rujukan dari pemikiran ini adalah Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990) dalam buku Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations yang diterbitkan oleh Free Press. Buku ini menjadi salah satu rujukan utama dalam studi manajemen kualitas layanan, baik di sektor bisnis maupun pelayanan publik.

Selanjutnya, Gronroos (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi, yaitu:

- 1) Kualitas teknis (technical quality), yaitu apa yang diterima pelanggan secara nyata dari pelayanan.

- 2) Kualitas fungsional (functional quality), yaitu bagaimana pelayanan itu diberikan atau proses penyampaian layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Moenir (2006) mengartikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan materi tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ia menekankan pentingnya profesionalisme, efisiensi, dan sikap aparatur dalam memberikan layanan.

Parasuraman et al. (1985) dalam model SERVQUAL mengemukakan lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- 2) Reliability (Keandalan): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap): kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 4) Assurance (Jaminan): pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan petugas terhadap pelayanan yang diberikan.
- 5) Empathy (Empati): perhatian pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan.

Menurut Lenvine, Hildreth, dan Guy (1990), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, Sinambela (2011) menekankan pentingnya pemenuhan prinsip-prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan. Transparansi berarti pelayanan harus terbuka dan dapat diakses oleh publik, baik dari segi prosedur, biaya, waktu, maupun hasil layanan. Partisipasi menandakan bahwa masyarakat harus diberi ruang untuk terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan publik. Akuntabilitas berarti setiap penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kinerja dan keputusan yang diambil, sementara prinsip keadilan menuntut adanya kesetaraan dan perlakuan yang tidak diskriminatif terhadap seluruh warga negara dalam memperoleh pelayanan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga bentuk komitmen pemerintah dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip ini akan menciptakan lingkungan yang lebih adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selaras dengan itu, Sedarmayanti (2009) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak semata-mata bergantung pada aspek teknis, seperti kecepatan dan kelengkapan dokumen, tetapi juga sangat ditentukan oleh nilai-nilai moral yang melekat dalam diri aparatur penyelenggara layanan. Nilai kejujuran, tanggung jawab, dan integritas menjadi pilar penting dalam menjaga kepercayaan

publik terhadap layanan yang diberikan. Tanpa adanya integritas, pelayanan yang cepat sekalipun bisa kehilangan makna karena rentan terhadap praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dengan demikian, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mengintegrasikan kemampuan teknis dengan etika moral dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Hal ini menjadi landasan penting dalam menciptakan layanan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga adil, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi nilai kemanusiaan.

2.3 Konsep Tahanan

a) Pengertian Tahanan

Black law dictionary: Prisoner. One who is deprived of his liberty; one who is against his will kept in confinement or custody in prison, penitentiary, jail, or other correctional institution as a result of conviction of a crime or awaiting trial. A person restrained of his liberty upon any action, civil or criminal, or upon commandment. Dari sini dapat diartikan bahwa seseorang yang mana telah dirampas kebebasannya, yang dikurung atau ditahan melawan kehendaknya dalam suatu penahanan atau kurungan penjara, lembaga pemasyarakatan atau apapun institusi penahanan, sebagai hasil hukuman atas tindakan kejahatan atau dalam masa proses pengadilan. Tahanan terbagi menjadi dua jenis; mereka yang secara hukum ditahan dan mereka yang tidak ditahan secara hukum. Mereka yang ditahan secara hukum karena kejahatan atau untuk pertanggungjawaban sipil. Mereka yang dituduh atas kejahatan adalah orang yang didakwa ataupun tidak, dan ini dinilai tidak salah, dan maka dari itu layak untuk diperlakukan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Tingkat keparahan yang seminimal mungkin, konsisten dengan penahanan tertentu pada orang tersebut.

Mereka dihukum atas kejahatan yang mereka lakukan, dimana tahanan dan bentuk perlakuan yang mereka dapat dimaksud sebagai suatu bentuk hukuman.

Dalam kasus non kriminal, tahanan adalah orang yang ditahan pada awal atau pertengahan tuntutan yang mana pada umumnya di beberapa negara dapat dibebaskan dengan jaminan (*bail*). Dan juga tahanan yang dalam eksekusi hukum yang mana tidak dapat dibebaskan kecuali pada proses hukum yang tidak selesai.

Seorang tahanan yang ditahan tidak secara hukum atau tanpa alasan, adalah mereka yang ditahan tidak secara keutamaan hukum, judisial, legislatif, atau prosesi lainnya. Mereka berhak untuk dengan segera dibebaskan atas dasar

Habeas Corpus. Prison Security Act 1992, Section 1 - Offence of prison mutiny

(6), *In this section “prisoner” mean any person for the time being in the prison as a result of any requirement imposed by a court or otherwise that he be detained in illegal custody.* Seperti yang disebutkan *Prison Security Act 1992, Section 1 - Offence of prison mutiny* (6), mendefinisikan tahanan sebagai seseorang yang secara sementara berada tahan penjara sebagai hasil dari segala apapun persyaratan yang dikenakan oleh pengadilan.

b) Hak Tahanan Penjara Menurut Hukum

Berbicara mengenai hak dari tahanan tidak terlepas dari dua prinsip penting. Pertama, bahwa tahanan penjara “bukan lagi dianggap sebagai sebuah objek yang mana hukum mengantarkan ke hadapan penjara dan yang mana akan dihukum dengan hilangnya hak-hak sipil sepanjang masa tahanannya”. Sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN SUSKA Riau

semakin banyak pengakuan bahwa warga negara tidak berhenti menjadi warga negara hanya karena dia menjadi seorang tahanan penjara. Kedua, orang yang dinyatakan bersalah dan masuk kedalam penjara sebagai hukuman bukan untuk hukuman. Hukuman penjara harus dilaksanakan berdasarkan putusan pengadilan dan tidak ada hukuman tambahan yang dalam dilakukan oleh otoritas penjara tanpa persetujuan. Otoritas penjara harus bertanggungjawab akan perlakuan yang mana mereka lakukan terhadap terhadap tahanan penjara selama dalam penanganan mereka, terutama terkait dengan keleluasaan wewenang mereka.

Hak tahanan penjara sendiri menurut hukum internasional dapat ditemukan dalam berbagai perjanjian internasional. Dalam banyak hal, perjanjian ini dibuat setelah perang dunia kedua dan terus ditambah dan dirubah. Perjanjian-perjanjian ini didalamnya terkait dengan hak-hak asasi dari tahanan penjara, seperti *Third Geneva Convention* (Konvensi Jenewa Ketiga) yang kemudian direvisi dan diganti oleh *Fourth Geneva Convention* (Konvensi Jenewa Keempat) yang mana mendefinisikan perlindungan yang manusiawi terhadap tahanan penjara perang.

Adapun juga peraturan yang mengatur mengenai perawatan tahanan penjara dan menjaga hak mereka sebagai bagian yang utuh dari hukum hak asasi internasional. Konvensi hukum internasional yang utama memuat beberapa ketentuan untuk melindungi mereka yang mana hak mereka ditolak oleh otoritas pemerintah. *International Covenant on Civil and Political Rights*, menyatakan dalam pasal 7 “*No one shall be subjected to torture or to cruel, inhuman or degrading treatment or punishment*”. Bahwa tidak boleh seorang pun menjadi subjek dari penyiksaan, perawatan atau penghukuman yang kejam, tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

manusiawi atau merendahkan. Juga pada pasal 10, paragraph 1, menetapkan “*All persons deprived of their liberty shall be treated with humanity and with respect for the inherent dignity of the human person*” Semua orang yang kebebasannya dirampas harus diperlakukan secara manusiawi dan dengan terhormat sebagai mana martabat yang melekat pada seorang manusia. Perjanjian lainnya yang termasuk beberapa ketentuan yang sama, seperti *United Nation Convention Against Torture* dan instrument hukum internasional regional seperti di Eropa, Afrika dan Amerika. *The Geneva Convention and protocol* tambahannya juga mengenai larangan terhadap penyiksaan, perawatan atau penghukuman yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan, bahkan jika mereka adalah pasukan musuh.

Ketentuan-ketentuan diatas bersifat tegas dan biasanya bias dianggap sebagai bagian dari hukum internasional yang umum, mengikat pihak negara kepada perjanjian spesifik. Secara khusus hak atas kesehatan, yang mana muncul pada pasal 12 dari *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights*, berlaku juga kepada tahanan penjara, dan pemerintah berkewajiban untuk menghormati hak atas kesehatan tahanan penjara.

Sumber internasional menyediakan beberapa peraturan yang paling rinci untuk penanganan tahanan penjara, yang mana *United Nation Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners*. Walaupun dokumen ini tidak memiliki kekuatan hukum mengikat, namun demikian didalamnya termuat norma-norma dan standar-standar yang mana dapat digunakan oleh komunitas internasional dalam menginterpretasikan sebagai mana yang diatas, larangan terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penyiksaan, perawatan atau penghukuman yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan, dan mewajibkan perawatan yang manusiawi dan terhormat. Lebih lanjut, *Standard Minimum Rules* juga terkandung didalamnya ketentuan yang terperinci akan penanganan kesehatan tahanan, termasuk didalamnya kebutuhan pengawasan kesehatan sehari-hari tahanan akan penyakit, kesehatan mental, inspeksi kebersihan dll. Instrumen internasional lainnya yang terkait didalamnya *Body of Principles for the Protection of All Person under Any Form of Detention or Imprisonment, dan the Basic Principles for the Treatment of Prisoners.*

Berdasarkan Pasal 1 ayat (21) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang dimaksud penahanan adalah kata lain dari penempatan dari tersangka atau terdakwa disuatu tempat tertentu yang dilakukan oleh penyidik/ penuntut umum/ hakim dengan dasar penetapannya, menurut cara yang telah diatur dalam undang-undang. Yang dimaksud tersangka menurut Pasal 1 ayat (14) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 ialah seorang karena perbuatannya, berdasarkan bukti yang ada diduga adanya sebagai pelaku tindak pidana. Sedangkan yang dimaksud terdakwa menurut Pasal 1 ayat (15) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 adalah seorang tersangka yang dituntut, diperiksa dan disidang pengadilan. Dalam pelaksanaan pidana penjara di Indonesia, berfokus kepada proses perubahan sikap dari terpidana, yang pada intinya untuk mengupayakan seseorang menjadi pribadi yang lebih baik kembali kemasyarakatan setelah menjalani pemidaan. Maka diperlukan pemahaman petugas tentang hak-hak WBP dalam UU nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan yang ada dalam pasal 14 adalah;



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

c) Etika Medis

Peraturan yang mendasar tentang etika medis adalah pembaktian dan kewajiban dari dokter kepada pasien. Kewajiban ini dapat ditemukan dalam beberapa deklarasi utama dari *World Medical Association* (WMA), seperti *the 1948 Declaration of Geneva*. Dalam paragraf 10 dari *the Declaration on the Rights of the Patient* menyebutkan “*the patient's dignity and right to privacy shall*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

be respected at all time in medical care and teaching, as shall his/her culture and values.” Bahwa martabat dan hak dari para pasien terhadap kebebasan pribadinya harus dihormati setiap waktu dalam penanganan medis dan pengajaran, sesuai dengan nilai dan budaya mereka. Selanjutnya, sebagaimana yang terdapat dalam pembukaan paragraf dari deklarasi ini “*whenever legislation, government action or any other administration or institution denies patients these rights, physicians should pursue appropriate means to assure or to restore them.”* Artinya bahwa, kapan saja peraturan, tindakan pemerintah, atau apapun bentuk tata usaha atau institusi lainnya menyangkal hak pasien, dokter atau tenaga medis harus melakukan upaya yang sesuai untuk menjamin atau mengembalikan hak mereka.

Ini bukan hanya satu-satunya deklarasi atau dokumen terkait didalamnya tentang hak-hak medis yang dapat dikaitkan kepada hak tahanan penjara. *The 1975 Tokyo Declaration, Guideline for Medical Doctors Concerning Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment in Relation to Detention and Imprisonment*, memberikan indikasi yang jelas terhadap pada pihak mana dokter dan tenaga medis harus memihak, dan “*...the doctor’s fundamental role is to alleviate the distress of his or her fellow men and no motive whether personal, collective or political shall prevail against this higher purpose.”* Bahwa peran dokter dan tenaga medis yang sangat mendasar adalah untuk dia meringankan kesulitan pada sesamanya dan didalamnya tidak ada motif apapun itu secara pribadi, bersama atau politik yang menjadi alasannya.

The UN General Assembly, dengan bantuan dari World Health Organisation (WHO) membuat dan mengadopsi the Principles of Medical Ethics

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

relevant to the Role of Health Personnel, particularly Physicians, in the Protection of Prisoners and Detainees against Torture and Other Cruel Inhuman or Degrading Treatment or Punishment. Harus ditekankan bahwa prinsip yang tersebutkan diatas semuanya diarahkan kepada profesi medis lainnya dan bukan hanya dokter. Semua profesi medis, terkait perawat, dapat juga melakukan perawatan terhadap tahanan penjara atau juga hal-hal lain sebagainya. *The International Council of Nurses* juga sudah menghasilkan deklarasi terkait dengan perawatan tahanan penjara. Ini juga menjadi kewajiban mendasar dari perawat untuk memulihkan kesehatan dan meringankan penderitaan dari pasien, termasuk juga tahanan, dan untuk melindungi mereka dari perlakuan kejam dan malapraktek.

2.4 Pandangan Islam

Dalam pandangan islam pelayanan public merupakan cerminan prilaku dari akhlak terpuji. Dalam islam, Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat baik kepada orang lain sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا أَنْتَكَ اللَّهُ الدَّارُ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبِكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya: *Dan carilah pada apa yang telah Allah anugerahkan kepadamu (kebagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka)*

bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Dalam tafsiran ayat diatas bahwasanya setiap manusia termotivasi berkerja secara profesional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai beban pekerjaannya. Ketimpangan tersebut dapat dirasakan oleh pendidik dan tenaga kependidikan. Maka dari itu sebagai muslim yang baik meyakini bahwa pendapatan dari pekerjaan yang kurang tersebut akan ditutup oleh Allah dengan balasan yang lebih baik dari materi. Dalam konteks pendidikan, pengelola lembaga pendidikan harus selalu mencari solusi alternatif dalam meningkatkan kesejahteraan pengawainya. Sikap ihsan dalam pelayanan pendidikan harus dilandasi dengan ilmu manajemen layanan yang benar. Dalam konsep teoritis manajemen publik ini dapat meliputi seluruh aspek yang berkaitan dengan pengelolaan-pengelolaan sektor-sektor dalam layanan publik. Sehingga dalam hal ini, manajemen anyaman publik dapat diartikan yaitu sebagai wadah pengelolaan sektor-sektor publik yang dilakukan oleh instansi public(pemerintahan), baik terkait aspek perencanaan, pengelolaan, pengendalian strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran dan lain sebagainya.

Rujukan lain secara normatif Rasulullah bersabda: "*hayrunnash anfauhum linnash*" yang artinya: "sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni) yang dihasankan oleh al-Albani didalam Shahihul Jami' no: 3289. Pengertian "baik" dalam hadist diatas tentunya bukan saja baik dalam pandangan manusia meskipun memiliki nilai relatif di mata manusia, tetapi "baik" dalam menurut Allah dan Rasul-Nya yang tertuang dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasul-Nya yang bernilai absolut. Dengan

demikian hadist ini memiliki pengertian bahwa ketika seseorang membantu sesama manusia sehingga dirinya bermanfaat bagi manusia lainnya maka termasuk kepada golongan "sebaik-baik manusia" dimata Allah Swt dan Rasul-Nya.

Jika seorang Muslim mengembangkan tugas sebagai pelayan publik, maka kandungan Al-Qur'an dan hadist yang sebutkan di atas dapat menjadi inspirasi dalam melakukan aktivitasnya agar dapat bermanfaat bagi orang, bukan hanya mencari manfaat dari orang lain, apalagi memanfaatkan orang lain untuk kepentingan dirinya. Cara untuk menjadi seseorang yang bermanfaat bagi orang lain, salah satunya dengan memberikan bantuan sesuai kebutuhan orang tersebut sepanjang sesuai dengan bidang tugas dan kewenangannya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait analisis kualitas pelayanan tahanan bukan menjadi penelitian yang pertama dilakukan, tetapi sudah banyak peneliti yang mengkaji tentang ini dari berbagai daerah. Adapun 3 penelitian terdahulu yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Tahun, dan Nama	Persamaan	Perbedaan
1.	Jurnal Gema Keadilan Volume 7 Edisi III, Oktober-November 2020 Judul: Pelayanan Khusus Warga Binaan Lanjut Usia Meurut PERMENKUMHAM RI Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Perlakuan Bagi Tahanan Dan Narapidana Lanjut Usia. Penulis: Ibnu Masura, Padmono Wibowo.	Persamaan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi.	Perbedaan pada penelitian ini menjelaskan tentang, pelayanan khusus bagi tahanan dan narapidana yang sudah lanjut usia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

No	Judul, Tahun, dan Nama (ISSN: 0852-011)	Persamaan	Perbedaan
2.	Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, dan Politik (JIHHP) Vol. 4, No. 3, Maret 2024 Judul: Implikasi Yuridis Pengaturan Pelayanan Tahanan dalam Sistem Pemasyarakatan Terhadap Sistem Peradilan Pidana Anak. Penulis: Riki Afrizal, Ivan Kurniawan, Tenofrimer. (E-ISSN: 2747-1993) (P-ISSN: 2747-2000)	Persamaan pada penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (<i>statute approach</i>). Pengumpulan data penelitian ini dilakukan terhadap data sekunder	Perbedaan pada penelitian ini menjelaskan tentang, pelayanan tahanan terhadap system peradilan pidana anak.
3.	Jurnal Psikologi Konseling Vol. 18 No 1, Juni 2021 Judul: Pelayanan Pola Makan Sehat Dan Gizi Terhadap Tahanan Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Depok. Penulis: Herdiana Ramadhan, Padmono Wibowo.	Persamaan pada penelitian ini yaitu pengumpulan data melalui penelitian lapangan dan kepustakaan dengan menelaah peraturan perundang-undangan.	Perbedaan pada penelitian ini menjelaskan tentang, pelayanan pola makan yang sehat dan gizi yang cukup terhadap tahanan.
4	<i>Pelayanan Prima Narapidana Korupsi di Lapas</i> , 2022, Pudyatmoko & Aryadi	Meneliti pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.	Menekankan prinsip keadilan, terutama perlakuan afirmatif terhadap narapidana korupsi.
5	<i>Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di LP Kelas IA Makassar</i> , 2021, Nurul Waqiah	Fokus pada pelayanan kesehatan narapidana.	Mengidentifikasi hambatan implementasi di Makassar seperti kurangnya tenaga dan dana.
6	<i>Optimalisasi Pelayanan Kesehatan di Rutan Kelas II B Banjarnegara</i> , n.d., Akbar Fitrian & Umar Anwar	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan fokus pada pelayanan kesehatan tahanan.	Membahas optimalisasi poliklinik rutan dan keterbatasan fasilitas di Banjarnegara.
7	<i>Implikasi Pelayanan Kesehatan Narapidana di Lapas Kelas IIA Nusakambangan</i> , n.d., Yessy Dinasari &	Fokus pada hak layanan kesehatan narapidana.	Metode yuridis normatif, menyoroti kendala struktural seperti anggaran dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Judul, Tahun, dan Nama	Persamaan	Perbedaan
8	Silviantinur		lokasi.
9	<i>Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Narapidana di Lapas Kelas IIA Purwokerto</i> , n.d., Patra Rakasiwi	Sama-sama meneliti hak kesehatan tahanan.	Menyatakan pelayanan belum optimal karena kurangnya ahli dan fasilitas di Purwokerto.
10	<i>Pelayanan Kesehatan dan Pembinaan Khusus terhadap Narapidana Disabilitas</i> , n.d., Haholongan & Subroto	Fokus pada kelompok tahanan dengan kebutuhan khusus.	Menyoroti pembinaan dan pelayanan yang adaptif untuk penyandang disabilitas.
	<i>Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Narapidana Perempuan di Lapas IIB Sigli</i> , n.d., Maghfirani & Nurhafifah	Sama-sama meneliti hak pelayanan narapidana.	Khusus membahas kebutuhan perempuan, ruang rawat, dan fasilitas kesehatan di Sigli.

2.6 Definisi Konsep

Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi,

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Tahanan

Tahanan adalah tersangka atau terdakwa yang diduga telah melakukan tindak pidana berdasarkan pada bukti permulaan yang cukup. Tahanan ditahan di sel saat sedang menjalani proses peradilan.

4. Rumah Tahanan

Rumah Tahanan Negara (RUTAN) adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan di Indonesia.

2.7 Konsep Operasional

**Tabel 2.2
Konsep Operasional**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan publik: menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan.	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. b. Fasilitas pelayanan. c. Kelengkapan alat bantu dalam pelayanan. d. Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan.
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. d. Kedisiplinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	e. pegawai dalam melakukan proses pelayanan.
3. <i>Responsiveness</i> (Respon/tanggapan)	<p>a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.</p> <p>b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.</p> <p>c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat.</p>
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>a. Petugas memberikan jaminan tepatwaktu dalam pelayanan.</p> <p>b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.</p>
5. <i>Empathy</i> (Empati)	<p>a. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun.</p> <p>b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).</p> <p>c. Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.</p>

Sumber: Teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

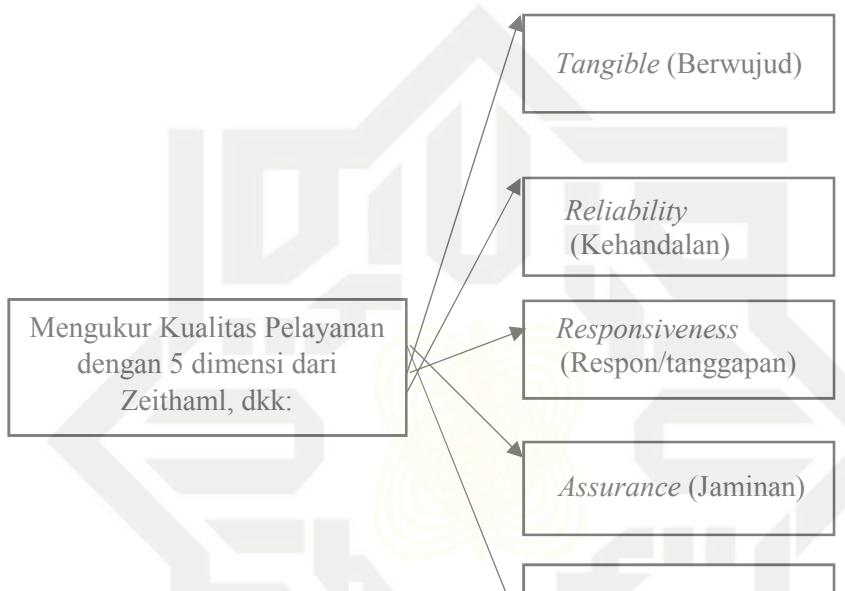
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di rumah tahanan Polsek Pinggir dan waktu penelitian berlangsung selama 3 bulan (Mei 2024 – Juli 2024).

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bogdan dan Taylor, (1982) dalam (Abdussamad 2021: 30) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan, dengan fokus pada orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatannya dilakukan dengan cara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu berusaha untuk menjelaskan objek dan masalah penelitian dengan kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Penelitian ini juga mengikuti bagaimana fakta yang diperoleh dilapangan mengenai kualitas pelayanan tahanan pada rumah tahanan Polsek Pinggir.

3.3 Jenis dan Sumber data

a. Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Namun peneliti dalam melakukan analisis ini lebih memfokuskan pada data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata yang memberikan makna atau interpretasi dari fakta-fakta yang diperoleh saat

penelitian (Sugiyono 2021). Untuk memperoleh data kualitatif dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi.

Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, ialah dengan menggunakan dua jenis sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer menurut Arikunto (2013) dalam (Beno, Pratistha, dan Yanti 2022:120). Data primer merupakan data yang dinyatakan secara lisan atau melalui kata-kata, termasuk pernyataan lisan, tindakan, atau perilaku yang berasal dari subjek penelitian yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah informan yang terkait dengan variabel yang sedang diselidiki.
2. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen-dokumen. Data sekunder digunakan untuk mendukung kebutuhan data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperlukan dapat terkumpul sesuai dengan metode penelitian yang telah ditetapkan. Adapun yang digunakan oleh peneliti yaitu, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dalam mana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain

dan mendengarkan suaranya dengan telinga. Wawancara merupakan alat pengumpul informasi langsung untuk berbagai jenis data sosial, baik yang terpendam (*latent*) maupun yang memanifestasi. Dengan cara ini untuk mengetahui secara langsung akurasi data berkaitan dengan pelaksanaan program kompetensi tenaga pendidikan dan kependidikan

2. Teknik Observasi

Teknik observasi, yaitu pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek yang akan diteliti atau dapat dirumuskan dengan pencatatan pada karakter subyek (pegawai) objek (benda) atau kejadian sistimatik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

3. Dokumentasi

Untuk memperoleh data skunder penulis menggunakan penelitian dokumentasi. Teknik ini dipergunakan untuk mengumpulkan data skunder dari berbagai sumber yang berkaitan dengan obyek penelitian yang berupa catatan dokumen, laporan penelitian dan sebagainya.

3.6. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu individu yang dianggap memiliki informasi relevan dan mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap tahanan di Rumah Tahanan Polsek Pinggir. Menurut Sugiyono (2017), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari petugas pengamanan, petugas administrasi, kepala rumah tahanan, serta tahanan sebagai penerima

memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari sisi penyelenggara maupun penerima layanan.

Selain itu, menjelaskan tentang pentingnya memilih informan yang dapat memberikan data yang valid, Moleong (2014) menegaskan bahwa informan adalah sumber data utama yang dipilih berdasarkan kapasitas mereka untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat sesuai dengan fokus penelitian.

Oleh karena itu, informan yang terlibat dipilih berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan tahanan.

Tabel 3.1. Data Informen Penelitian

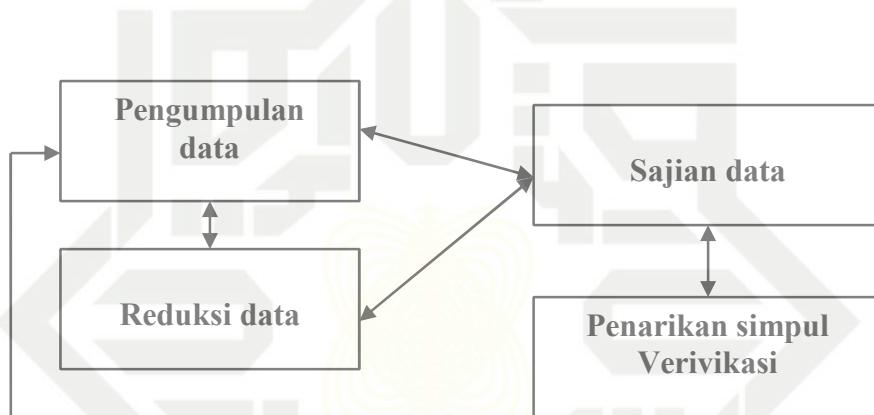
No	Nama Informan	Jabatan/Posisi	Lama Bertugas	Usia	Keterangan
1	Petugas 1	Petugas Pengamanan	5 tahun	35	Bertugas langsung melayani tahanan
2	Petugas 2	Petugas Administrasi	3 tahun	30	Mengelola administrasi tahanan
3	Kepala Rutan	Kepala Rumah Tahanan	7 tahun	45	Mengawasi seluruh kegiatan rutan
4	Tahanan 1	Narapidana	1 tahun	28	Penerima pelayanan di rutan
5	Tahanan 2	Narapidana	6 bulan	32	Penerima pelayanan di rutan

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisa data deskriptif kualitatif. Karena pada dasarnya analisa deskriptif itu adalah untuk mengadakan opname terhadap suatu keadaan, juga menentukan frekuensi terjadinya suatu peristiwa tertentu, disertai atau tidak disertai dengan hipotesa (Suryabrata, 2003: 76).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sesuai dengan pendapat tersebut, maka analisa data dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam analisa diskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis data yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman menggunakan model interaktif dengan tiga prosedur yaitu: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.



Gambar 3.1.

Model Interaktif Analisis Data Diskriptif Kualitatif

Sumber data: Miles & Huberman (*dalam Faisal, 1999: 71*)

Reduksi data dimaksud sebagai proses penelitian pemuatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara: pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gugus, membuat partisi, menulis memo (Faisal, 1999: 72)

Aspek penting yang terkait dengan penerapan metode ini adalah kemampuan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang termasuk dalam kategori kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan. Kedua sisi internal dan eksternal dipadukan untuk menentukan strategi dan merumuskan upaya-upaya yang harus

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta mengatasi kendala-kendala yang dihadapi.

3.8 Keabsahan Data

Empat kriteria keabsahan dan keajegan yang diperlukan dalam suatu penelitian pendekatan kualitatif adalah Sebagai berikut:

1. Keabsahan Konstruk (*Construct validity*)

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukur benar- benar merupakan variabel yang ingin di ukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Ada 4 macam triangulasi Sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu:

a. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memeliki sudut pandang yang berbeda.

b. Triangulasi Pengamat

Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

c. Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlaianan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori



telah dijelaskan pada bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

d. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

2. Keabsahan Internal (*Internal validity*)

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut.

3. Keabsahan Eksternal (*External validity*)

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memeliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, penelitian kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

4. Keajegan (*Reliability*)

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama, sekali lagi.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Pinggir

Kecamatan Pinggir yang ibukotanya Pinggir merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatera, yang memiliki batas-batas wilayah:

- a. Sebelah Utara: Berbatasan dengan Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bukit Batu.
- b. Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kabupaten Siak.
- c. Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu.
- e. Sedangkan letak wilayahnya adalah:
- f. $0^{\circ}56'12''$ Lintang Utara s/d $1^{\circ}28'17''$ Lintang Utara
- g. $100^{\circ}56'10''$ Bujur Timur s/d $101^{\circ}43'26''$ Bujur Timur

A. Pemerintahan

Secara keseluruhan Kecamatan Pinggir terdiri dari tiga belas (13) desa/kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/kelurahan definitif dimana setiap desa dipimpin oleh kepala desa dan kelurahan dipimpin oleh lurah Dilihat dari status Pemerintahan Kecamatan Pinggir terdiri dari 2 kelurahan yaitu Kelurahan Balai raja dan Titian Antui, dan 11 desa yaitu desa Beringain, Balai Pungut, Melibur, Muara Basung, Kuala Penaso, Pinggir, Semunai, Serai wangi, Tasik Serai, Tengganau, Tasik Serai Timur.. Struktur Pemerintahan di kecamatan Pinggir terdiri dari Camat, Sekretaris Camat dan empat orang kepala seksi

defenitif yaitu Seksi Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Ketentraman dan Ketertiban, dan Kesejahteraan Sosial serta seorang pemegang kas.

Partisipasi perempuan dalam kepemimpinan disuatu desa/kelurahan di Kecamatan Pinggir masih rendah, terlihat dari jumlah perangkat desa 21 orang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dari jumlah keseluruhan perangkat desa sebanyak 97 orang. Menurut Klasifikasi desa, desa-desa di kecamatan Pinggir merupakan desa swadaya.

B. Ekonomi

Pada tahun 2011, berdasarkan data PODES2011 BPS Kabupaten Bengkalis, tercatat 364 toko/warung kelontong, 2 bangunan pasar permanen/semi permanen, 8 pasar tanpa bangunan permanen, 18 rumah makan, 165 kedai/warung makanan dan minuman, dan 1 penginapan. Sedangkan untuk bank, terdapat dua bank umum di kecamatan Pinggir.

C. Perhubungan

Berdasarkan data dari Dinas Kimpraswil Kecamatan Pinggir, dilihat dari kondisi jenis permukaannya terdapat 3 Km jalan beton, 25 Km jalan tanah dan 10 Km jalan kerikil dalam kondisi baik. Kondisi sebaliknya yaitu terdapat 7 Km jalan beton dalam kondisi rusak berat. Alat transportasi yang digunakan dalam wilayah desa/kelurahan di kecamatan Pinggir, Seluruhnya menggunakan alat transportasi antar desa/kelurahan, semua desa/kelurahan di kecamatan Pinggir menggunakan alat transportasi darat.

4.2 Sejarah Singkat Polsek Pinggir

Polsek Pinggir adalah sebuah Kepolisian Sektor yang terletak di Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, Indonesia. Dengan sejarah singkat ini, Polsek Pinggir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan di wilayah Kecamatan Pinggir. Berikut adalah sejarah singkat Polsek Pinggir:

a) Pembentukan

Polsek Pinggir didirikan pada tahun 1950 diresmikan pada tahun 1958 yang bertepatan di jalan lintas Pekanbaru - duri polsek pinggir dibangun d atas tanah seluas 638 m², dengan luas bangunan 446.6 m² berada di wilayah kecamatan pinggir kabupaten bengkalis sebagai bagian dari Kepolisian Resort Bengkalis. Pembentukan Polsek Pinggir bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kecamatan Pinggir.

b) Perkembangan

Seiring dengan perkembangan waktu, Polsek Pinggir terus mengalami perkembangan dan peningkatan dalam berbagai aspek, termasuk peningkatan jumlah personel, fasilitas, dan kemampuan.

c) Tugas dan Fungsi

Polsek Pinggir memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Melakukan patroli dan pengawasan keamanan di wilayah Kecamatan Pinggir.
2. Menangani kasus-kasus kejahatan dan pelanggaran hukum.

3. Melakukan penyelidikan dan penyidikan kasus-kasus kejahatan.
4. Memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat.

4.3 Visi, Misi dan Karakteristik Polsek Pinggir

Polsek (Polisi Sektor) Pinggir, seperti Polsek lainnya, memiliki visi, misi, karakteristik, dan tujuan yang sama. Visi Polsek Pinggir umumnya adalah menciptakan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif. Misinya adalah menegakkan hukum secara profesional dan melindungi, mengayomi, serta melayani masyarakat. Karakteristik Polsek adalah sebagai garda terdepan kepolisian di tingkat kecamatan, dengan fokus pada pelayanan, pengamanan, dan penegakan hukum. Tujuan Polsek adalah menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

A. Visi

- a) Mewujudkan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) yang kondusif dan aman di wilayah Polsek Pinggir.
- b) Menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.
- c) Menjadi Polsek yang profesional, modern, dan responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Misi

- a) Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat: Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan secara mudah, responsif, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

C.

Karakteristik

- a) Melayani Masyarakat: Polsek Pinggir memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan prima dan profesional kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Pinggir.
- b) Profesionalisme: Polsek Pinggir memiliki personel yang profesional dan terlatih untuk menangani berbagai kasus dan situasi.
- c) Integritas: Polsek Pinggir memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.
- d) Kemitraan: Polsek Pinggir memiliki kemitraan yang baik dengan masyarakat dan lembaga-lembaga lainnya untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat.
- e) Adaptabilitas: Polsek Pinggir memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang berubah-ubah di wilayah Kecamatan Pinggir.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah Peneliti lakukan tentang Kualitas Pelayanan Tahanan Pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Polsek Pinggir, maka Peneliti dapat mengambil Kesimpulan dan sebagai pelengkapnya, peneliti akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan, maka Peneliti dapat mengemukakan beberapa kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Tahanan Pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Polsek Pinggir sebagai berikut:

Dilihat dari Tangible (bukti fisik) nya ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana sudah baik tetapi masih berusaha melengkapi sarana yang kurang dan rusak. Sarana dan prasarana yang terlihat seperti tempat tidur, kipas angin, toilet. penyelenggaraan pelayanan dikarenakan fasilitas masih ada yang kurang seperti tidak adanya ruang khusus kunjungan keluarga, toilet yang tidak memiliki pintu dan kalau ada yang terkena penyakit menular terpaksa satu ruangan dengan tahanan yang lain karena disini tidak ada ruangan khusus isolasi tahanan yang terkena penyakit menular.

Dilihat dari Reliability (kehandalan) petugas dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada tahanan. Petugas dapat

memaksimalkan ketepatan waktu dari kunjungan keluarga tahanan. Kemampuan petugas tergantung dari pelatihan yang diberikan serta pengalaman dan pemahaman yang dimiliki petugas, dengan harapan petugas dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dilihat dari Responsiveness (ketanggapan) nya semua petugas belum memahami bentuk proses pelayanan, respon petugas kurang cepat dalam menyelesaikan tugas melayani para tahanan karena kendalanya petugas sedang ada tugas atau prioritas lain untuk dilayani terlebih dahulu.

Dilihat dari Assurance (Jaminan) nya para petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dinilai cukup baik dan tepat waktu dalam melayani tahanan. Dalam melayani tahanan juga tidak ada biaya yang dibebankan petugas kepada para tahanan, sehingga itu berarti bahwa selama seseorang ditahan, biaya-biaya seperti biaya perawatan, makanan, dan tempat tinggal ditanggung oleh negara.

Dilihat dari Empathy (Empati) nya petugas kurang baik dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada tahanan, kurangnya empati terhadap tahanan dapat berarti kurangnya pemahaman atau pertimbangan terhadap perasaan, perspektif, atau pengalaman individu yang berada dalam tahanan. Akan tetapi meskipun begitu dalam melayani tahanan petugas tidak membeda-bedakan tahanan yang satu dengan tahanan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah Peneliti lakukan, maka saran-saran yang akan disampaikan Peneliti kepada Petugas Pelayanan Tahanan Pada Rumah Tahanan Kantor Polisi Polsek Pinggir adalah sebagai berikut:

Disarankan kepada Petugas Rutan Polsek Pinggir agar memperhatikan dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan tahanan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan terhadap tahanan, hal ini termasuk kemudahan dalam mendapatkan layanan kesehatan, kunjungan dari keluarga, dan berbagai aspek lainnya. Selain itu, diharapkan kepada Petugas Rutan Polsek Pinggir agar dapat memberikan pelatihan dan meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan terhadap tahanan guna mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkualitas.

Disarankan kepada Petugas Rutan Polsek Pinggir agar menambah fasilitas pelayanan yang belum tersedia di Rutan Polsek Pinggir seperti ruang isolasi untuk tahanan yang memerlukan pengawasan khusus dan ruang kunjungan yang nyaman dan aman untuk tahanan dan pengunjung serta melakukan pemeliharaan rutin seperti menjaga bangunan, peralatan, dan infrastruktur dalam kondisi berfungsi dengan baik. Selain itu diharapkan petugas benar-benar memperhatikan sarana rekreasi seperti perpustakaan, olahraga dan kegiatan keagamaan sarana rekreasi bagi tahanan sangat penting untuk mengurangi stres dan beban mental, serta mendukung rehabilitasi mereka. Dengan melengkapi sarana dan prasarana



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang aman dan nyaman serta berkualitas.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Surah Al-Qashash ayat 77

Peraturan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
Undang-Undang No.8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHAP).
Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 tentang Lembaga Pemasyarakatan.
Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-Undang No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

Buku

- Agung, Kurniawan. (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus Fanar. (2009), *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Kreasi Wacana: Bantul.
- Arisutha, Damartaji. (2005), *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia
- Bernadette McSherry, Patrick Keyzer. *Dangerous People: Policy, Prediction, and Practice*, Routledge, London, 2011, hlm 20.
- Barry S. Levy, Victor W. Sidel. *War and Public Health*, Oxford University Press, United Kingdom, 2007, hlm 365.
- Clifton D. Bryant, Dennis L. Peck, Donald M. Peck. *21st Century Sociology: A Reference*, Volume 1, SAGE, London, 2007, hlm 435.
- Dwiyanto. A. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwin Edege, Peter Sutch. *Politics of International Law and International Justice*, Edinburgh University Press, United Kingdom, 2013, hlm 58.
- Hardiansyah. (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.C. Black. *Black's Law Dictionary - Sixth Edition*. St. Paul, Minn: West Publishing Co, USA, 1990
- H.C. Black. *Black's Law Dictionary - Fourth Edition*. St. Paul, Minn: West Publishing Co. USA, 1968
- Ismail Mohammad. (2003), *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Paper disampaikan dalam Seminar *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi* oleh Bappenas, 18 Desember 2003
- Jesper Ryberg. *The Ethics of Proportionate Punishment: A Critical Investigation*, Springer Science & Business Media, Berlin, Germany, 2007, hlm 108.
- Jeremy Wisnewski. *Understanding Torture*, Edinburgh University Press, United Kingdom, 2010 hlm 28.
- Leonard Weinberg. *Democracy and Terrorism: Friend Or Foe*, Routledge, London, 2013, hlm 109.
- Moenir. (2015), *Manajemen Kualitas pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Mahmudi. (2007), *Manajemen Kinerja Sektor publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN _____.
- (2006), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Michael Goodhart. *Human Rights: Politics and Practice*, Oxford University Press, United Kingdom, 2016, hlm 260.
- Margaret M. Stark. *A Physician's Guide to Clinical Forensic Medicine*, Springer Science & Business Media, Berlin, Germany. 2000, hlm 288.
- Nyoman Sumaryadi. (2010), *Sosiologi Pemerintahan Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sinambela. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen C. McGuinn. *Prison Management, Prison Workers, and Prison Theory: Alienation and Power*, Lexington Books, London, 2014, hlm 120.
- Wasistiono, Sadu. (2001), *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Zeithaml, ValerieA., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

Jurnal

- Agustin, G. S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Fachrezi, F. B., & Wibowo, P. (2020). Upaya Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Kepada Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan. Widya Yuridika: Jurnal Hukum, 3(2), 363-376
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Journal of Public Policy and Management Review, 5(2), 294-

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DAN OBSERVASI DI RUMAH TAHANAN KEPOLISIAN SEKTOR PINGGIR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

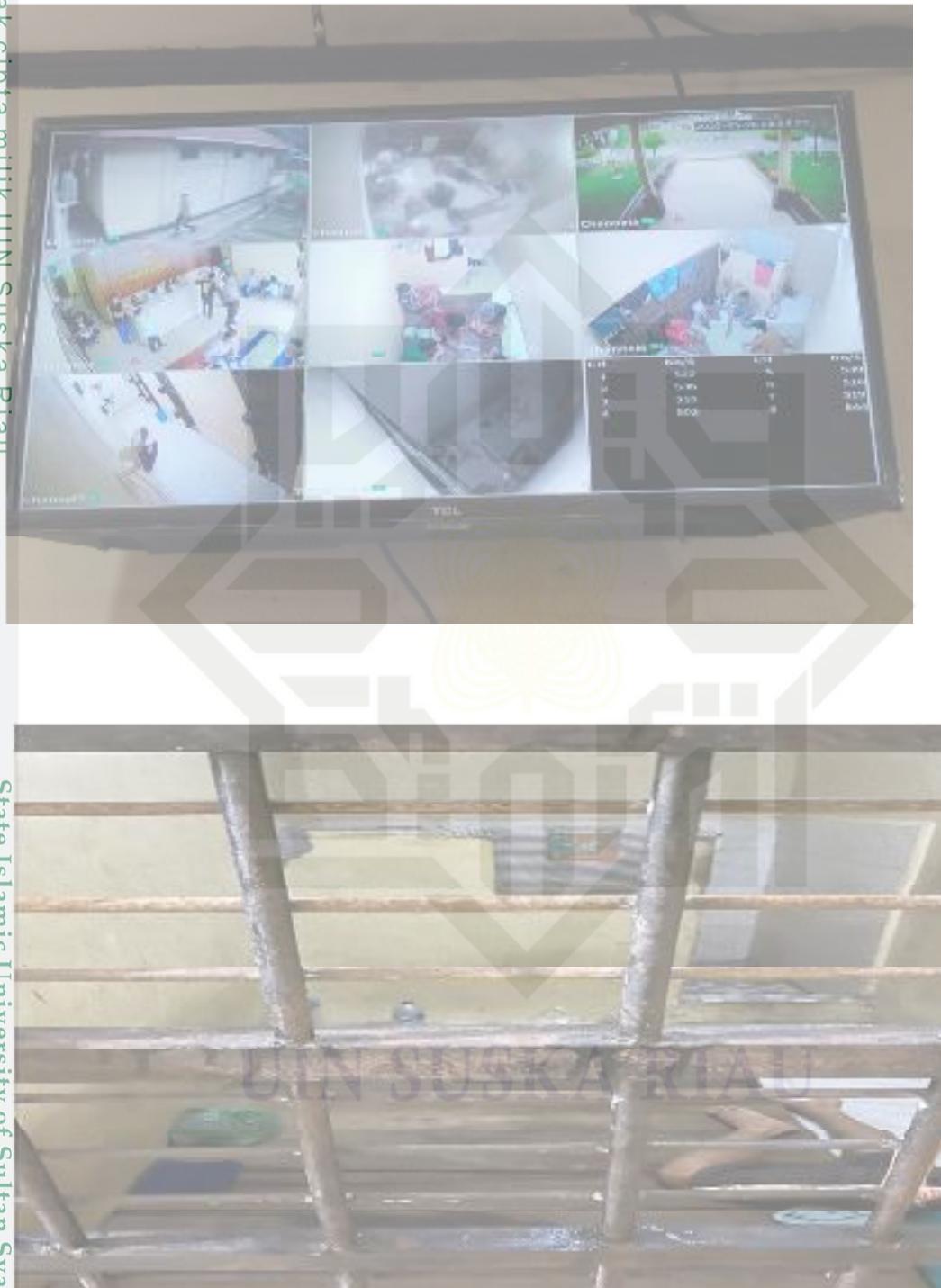
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA
KUALITAS PELAYANAN TAHANAN PADA RUMAH TAHANAN
KEPOLISIAN SEKTOR PINGGIR
Penelitian Terdahulu

Subindikator	Pertanyaan
Tangible	<ul style="list-style-type: none"> - Apa saja fasilitas keamanan yang tersedia di ruang tahanan dan apakah sudah sesuai dengan standar keamanan? - Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan blok hunian, kamar mandi, dan area umum di rutan ini? - Bagaimana kondisi fisik bangunan lapas/ rutan secara umum? Apakah ada kerusakan yang perlu di perbaiki? - Apakah penerangan di area hunian ada area yang gelap dan berpotensi menimbulkan masalah ke amanan ? - Apakah ventilasi di kamar hunian cukup baik? Bagaimana dampak nya terhadap kesehatan warna binaaan? - Apakah fasilitas air bersih (air minum, air untuk mandi/cuci) tersedia dengan cukup dan kualitas nya terjamin? - Apakah jeruji , tembok , dan gerbang lapas / rutan dalam kondisi baik dan berfungsi sebagaimana mestinya? - Apakah sistem penguncian kamar mandi berfungsi dengan baik ?apakah ada potensi celah keamanan? - Apakah cctv yg berfungsi dengan baik di area- ara sratifikasi?seberapa efektif menurut anda ? - Bagaimana menurut pendapat anda tentang kualitas makanan yang d sediakan untuk warga binaaan ? Apakah ada keluhan terkait hal ini ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.	<p><i>Reliability</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana anda memastikan bahwa semua petugas mengikuti prosedur standar yang berlaku dalam setiap interaksi dengan tahanan ? - • Bagaimana anda menjamin bahwa setiap tahanan mendapat kan perlakuan yang sama dan adil, tanpa memandang latar belakang atau kasus hukumnya ? - • Apa yang anda lakukan untuk memastikan bahwa informasi (misalnya jadwal kunjungan, hak-hak tahanan) selalu akurat dan konsisten? - • Bagaimana anda menangani keluhan atau laporan tahanan mengenai ketidaksesuaian atau inkonsistensi dalam pelayanan? - • Apa yang anda lakukan jika terjadi kerusakan pada fasilitas yg dapat mengganggu kenyamanan atau keamanan tahanan? - Bagaimana cara anda biasanya berinteraksi dengan tahanan lainnya ? - • Apakah anda selalu mengikuti arahan yang diberikan petugas lapas? - • Apakah anda pernah terlibat dalam masalah atau insiden d dalam lapas ? - • Bagaimana cara anda mengolah emosi anda ketika merasa marah , sedih atau cemas ? - • Bagaimana antara mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan ?
3.	<p><i>Responsiveness</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . - Bagaimana prosedur yang Anda ikuti ketika seorang tahanan mengajukan permintaan (misalnya, permintaan medis, permintaan kunjungan keluarga, permintaan informasi)? - • Apa yang Anda lakukan jika Anda menerima keluhan dari tahanan yang merasa diabaikan atau permintaannya tidak ditanggapi?" - • Bagaimana Anda memprioritaskan permintaan atau keluhan yang masuk? Faktor apa saja yang Anda pertimbangkan?" - • Apakah ada standar waktu untuk menanggapi permintaan atau keluhan tahanan? Bagaimana Anda memastikan standar ini terpenuhi? - • Bagaimana Anda akan merespons

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		<p>jika terjadi situasi darurat di dalam tahanan (misalnya, kebakaran, kerusuhan, tahanan sakit parah)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - • Apa peran Anda dalam tim tanggap darurat? Apa saja pelatihan yang pernah Anda ikuti terkait penanganan situasi darurat?" - • Apa yang Anda lakukan jika Anda menerima kritik atau saran dari tahanan yang tidak sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang berlaku?" <p>- Apa yang Anda lakukan jika Anda tidak yakin tentang cara menangani situasi tertentu? Kepada siapa Anda meminta bantuan?</p> <p>- • Bagaimana Anda menangani situasi di mana Anda merasa tidak memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan?</p> <p>- • Apa saja protokol keamanan yang Anda ikuti untuk memastikan keselamatan diri Anda, rekan kerja, dan tahanan?</p> <p>- • Bagaimana Anda menangani situasi di mana Anda merasa terancam atau tidak aman? Kepada siapa Anda melaporkan situasi tersebut?</p> <p>- • Bagaimana Anda memastikan bahwa semua peralatan keamanan (misalnya, alat pemadam kebakaran, alat komunikasi) berfungsi dengan baik dan siap digunakan?</p> <p>- • Apakah ada mekanisme kontrol kualitas untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan? Bagaimana mekanisme ini bekerja?</p> <p>- • Apa saja prinsip-prinsip etika yang Anda pegang dalam menjalankan tugas sebagai petugas pelayanan tahanan?</p> <p>- Apakah Anda pernah mengalami kekerasan atau ancaman selama berada di Lapas?</p> <p>- • Apakah Anda memiliki kesempatan untuk menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaan Anda?</p> <p>- • Apakah Anda merasa program pembinaan di Lapas ini membantu Anda untuk mempersiapkan diri setelah</p>
4	Assurance	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>bebas?</p> <ul style="list-style-type: none"> - • Apakah Anda merasa petugas Lapas memperlakukan Anda dengan baik dan manusiawi? - • Bagaimana Anda menilai prosedur keamanan yang diterapkan di Lapas ini?
5	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> - Apa yang Anda lakukan jika seorang tahanan tampak sedih, marah, atau putus asa? Bagaimana Anda menawarkan dukungan? - • Bagaimana Anda menanggapi tahanan yang mengungkapkan rasa frustrasi atau ketidakadilan atas situasi mereka? - • Bagaimana Anda mengatasi perasaan frustrasi atau marah yang mungkin timbul ketika berinteraksi dengan tahanan yang sulit atau tidak kooperatif? - • Bagaimana Anda mendekati situasi konflik antara tahanan? Bagaimana Anda mencoba memahami perspektif masing-masing pihak? - • Bagaimana Anda menyampaikan informasi yang sulit atau tidak menyenangkan kepada tahanan dengan cara yang empatik dan penuh pengertian? - Bagaimana perasaan Anda saat pertama kali tiba di sini? - • Apa yang paling Anda sukai dan tidak sukai dari kehidupan di sini? - • Apakah ada hal yang membuat Anda merasa takut atau cemas di sini - • Apakah ada hal yang ingin Anda bicarakan atau sampaikan kepada petugas? - • Bagaimana cara Anda menjaga kesehatan mental dan emosional Anda di sini



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

- : B-1511/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/02/2025
: Biasa
..
: Bimbingan Skripsi

10 Februari 2025

Hak Cipta Diberikan
Oleh: Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si.
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : M. Adib Nugraha
NIM : 12070514072
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : X (sepuluh)

ialah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "KUALITAS PELAYANAN TAHANAN PADA RUMAH TAHANAN KANTOR POLISI SEKTOR PINGGIR". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Penyebutkan sumber:
atau sejumlahnya

1. Dilarang penggunaan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Tembusan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau