

ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I CABANG RUMAH TAHANAN KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI

Elma Nurjanah¹, Dedy Kusna Utama^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : elma.nurjannah@gmail.com¹ , dedykusnautama@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Responsiveness, Public Service, First Class The Corruption Eradication Commission (KPK)'s Detention Center

The Corruption Eradication Commission (KPK) is a government institution that specifically has a role in eradicating corruption. Not only that, KPK has also a Detention Center (Rutan) as a place for public servants to serve corruption prisoners. The role of KPK in providing service responsiveness to prisoners is very important because the slow service responsiveness will have an impact on several prisoners' rights which are regulated in the law. This study has objective to determine and explain the responsiveness of public services in the First Class State Detention Center, the Corruption Eradication Commission's State Detention Center. The method used in this research is descriptive qualitative using Zeithml theory, namely to determine the attitude and communication of service providers, speed of service, accuracy of service, accuracy in serving, timeliness of service, and the response of service providers to complaints of prisoners that affect the responsiveness of public services against prisoners. The results of the study indicate that the responsiveness of public services has not been carried out optimally because several obstacles are still found in the service, namely in the communication style on the ability to respond which causes incidents of beatings by detainees to prison officers. In the speed of service related to the legal process for the extension of detention that occurs at the District Court, High Court and Supreme Court levels, delays often occur and health services in the detention center are not 24 hours, so that emergency health services outside normal working hours are not handled as quickly as expected. Furthermore, the accuracy of service is also due to the fact that the Head of KPK's Detention Center has not been appointed definitively so that he cannot decide on the authority in strategic matters, only administrative in nature. And another shortcoming is the timeliness of service, there are still obstacles in the distribution of goods entrusted to the family to detainees, which takes a long time.

PENDAHULUAN

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah lembaga pemberantasan tindak pidana korupsi yang memiliki kewenangan untuk memiliki Rumah Tahanan (RUTAN) khusus. Dengan

kewenangan tersebut tentunya akan menjadi lembaga yang dipandang baik jika memberikan kualitas pelayanan yang tepat kepada para tahanan. Akan tetapi, dengan kekhususan tersebut ternyata masih ada beberapa kendala terhadap pelayanan yang diberikan Rutan KPK kepada para tahanan di dalamnya antara lain petugas rutan dianggap kurang kompeten dalam memberi informasi, belum ada petugas Medis (Dokter dan Perawat) yang berada di Rutan KPK selama 24 Jam dan Fasilitas Kesehatan di rumah tahanan atau Rutan Cabang Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) masih terbilang minim.

Berdasarkan data yang didapat dari Bagian Pengamanan KPK, jumlah Tahanan Rutan Tahun 2017 sejumlah 68 orang dengan Kapasitas ruangan untuk 80 orang, Tahun 2018 sejumlah 81 orang dengan kapasitas ruangan untuk 80 orang, Tahun 2019 ada sejumlah 91 orang dengan kapasitas ruangan untuk 80 orang, Tahun 2020 sejumlah 92 orang dengan kapasitas ruangan untuk 80 orang dengan petugas Rumah tahanan sebanyak 14 orang. Kelebihan jumlah tahanan dibandingkan dengan kapasitas ruangan juga berpotensi menjadi salah satu pemicu terjadinya konflik di dalam Rutan.

Dari Kelemahan tersebut akan berdampak kepada KPK sebagai Lembaga Negara yang keberadaannya selalu menjadi perhatian masyarakat, seminim apapun terjadinya peristiwa pada rutan KPK akan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat kepada KPK. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi”**.

KAJIAN PUSTAKA

- 1. Pengertian Analisis :** Analisis menurut KBBI adalah penguraian pokok bahasan dari berbagai bagian yang berbeda, penelaahan bagian itu sendiri dan juga hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman yang benar secara keseluruhan. Menurut (Suryani dan Hendryadi, 2015:210) mendefinisikan teknik analisis sebagai proses terintegrasi dalam prosedur penelitian. Analisis data dilakukan untuk merumuskan masalah dan menjawab hipotesis yang diajukan. Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan dibulatkan kesimpulannya. maka analisis dapat disimpulkan sebagai suatu proses untuk memperoleh informasi faktual, dapat dikenali, dan berinteraksi untuk mencapai tujuan kegiatan.
- 2. Responsivitas :** Responsivitas adalah kapasitas provider untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun rencana dan prioritas layanan, serta mengembangkan program layanan berdasarkan kebutuhan dan aspirasi pelanggan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013 : 180-181). Menurut Ziethaml (Hardiyansyah, 2011:46), responsivitas diterjemahkan ke dalam beberapa indikator, antara lain: 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin menerima layanan. Hal ini mencakup sikap dan gaya komunikasi yang baik dari penyedia layanan. 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Layanan tepat waktu ini berkaitan dengan kesigapan dan integritas penyedia layanan dalam menanggapi pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. 3) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti penyedia layanan harus selalu teliti dan serius dalam melayani masyarakat. 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan

secara tepat waktu. artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu agar dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparatur dan penyedia layanan perlu menyediakan akses publik untuk dapat menyampaikan keluhannya serta mencari solusi yang terbaik.

3. **Pelayanan Publik** : Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi menurut aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2011, jurnal Neng Kamarni). Konsep pelayanan publik mengacu pada bagaimana menjalankan fungsi pelayanan melalui pendekatan ekonomi dan meningkatkan kemampuan dan kapabilitas pemerintah dan/atau pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Kebutuhan dasar suatu masyarakat berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosial ekonomi masyarakat.
4. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan suatu penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan berupa produk (barang, jasa), memberikan layanan administrasi, memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan, sesuai dengan harapan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat. Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, diperlukan kriteria untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.
5. **Rumah Tahanan Negara** : Rumah Tahanan (RUTAN) / lembaga pemasyarakatan (LAPAS) adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan. Rutan/Lapas merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Dahulu Departemen Kehakiman). Rumah Tahanan Negara adalah unit pelaksana teknis tempat tersangka atau terdakwa menjalani penahannya selama proses penyidikan, penuntutan atau pemeriksaan disidang pengadilan. Dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, pada Pasal 3 disebutkan bahwa fungsi sistem pemasyarakatan adalah "menyiapkan warga binaan pemasyarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab".
6. **Tahanan** : Tahanan merupakan seseorang yang berada dalam penahanan. Berdasarkan pasal 1 angka 21 UU No. 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP), penahanan adalah penempatan tersangka atau terdakwa di tempat tertentu oleh penyidik, atau penuntut umum, atau hakim dengan penetapannya. Tahanan adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Rumah Tahanan. Meskipun tahanan kehilangan kemerdekaannya, sistem pemasyarakatan Indonesia tetap melindungi hak-hak tahanan. Konsep hak asasi manusia memiliki dua pengertian dasar. Hak pertama merupakan hak-hak yang tidak dapat dipisahkan dan dicabut. Hak tersebut merupakan hak-hak moral yang berasal dari kemanusiaan setiap insan yang bertujuan untuk menjamin harkat dan martabat setiap manusia. Kedua, hak menurut hukum, yang dibuat sesuai dengan proses pembuatan hukum dari masyarakat itu sendiri, secara nasional maupun internasional.

Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual mengenai bagaimana teori yang berhubungan dengan banyak faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiono, 2013 : 65). Untuk mengukur responsivitas pelayanan publik di rumah tahanan negara kelas 1 KPK penulis menggunakan enam indikator yang dikemukakan oleh Ziethaml, dkk dalam (hardiyansyah, 2018 : 63) sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
Indikator ini mencakup bagaimana sikap dan gaya komunikasi penyedia layanan. Sikap yang ramah, sopan akan membuat tahanan merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh petugas Rutan. Sikap dan gaya komunikasi petugas Rutan saat melayani tahanan merupakan hal pertama yang membuat tahanan terkesan.
2. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cepat
Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan dalam melayani tahanan. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas Rutan yang cekatan, sigap dan cepat menanggapi dan melayani tahanan yang membutuhkan bantuan.
3. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat
Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur pelayanan, tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan dan tidak ada perbedaan pelayanan dari status sosial, agama dan ras.
4. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cermat
Petugas rutan harus bersungguh-sungguh, fokus, memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik. serta selalu memantau perkembangan setiap permintaan dari tahanan, karena tujuannya adalah untuk memastikan bahwa permintaan yang diajukan dapat dipenuhi.
5. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
Adanya kepastian dalam pelaksanaan pelayanan kepada tahanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
Bahwa pihak rumah tahanan sebagai penyedia layanan memberikan akses kepada tahanan untuk dapat menyampaikan keluhannya dan menindak lanjuti keluhan.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam untuk memberikan gambaran tentang fakta-fakta dari peristiwa yang diteliti. Pendekatan kualitatif menitikberatkan pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada didalam kehidupan sosial. Penelitian deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi dan fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model,tanda atau gambar tentang kondisi tersebut, situasi ataupun fenomena tertentu. Alasan digunakannya pendekatan ini adalah karena penulis ingin mengukur responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Komisi Pemberantasan Korupsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi. Indikator ini meliputi:

- 1) Kemampuan Merespon

Dalam pemberian pelayanan publik pada Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi, Aparat/ Petugas Rutan dituntut bekerja secara professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap tahanan, salah satunya bagaimana merespon keluhan yaitu seperti sikap dan komunikasi aparat/ petugas rutan dalam merespon layanan terhadap setiap aduan yang diterima, bagaimana kemampuan merespon dengan kesiapan dan kemampuan petugas Rutan terhadap setiap keluhan yang masuk dari tahanan, sehingga Petugas Rutan dapat memberikan pelayanan yang baik.

- 2) Kecepatan Pelayanan

Dalam rangka melaksanakan responsivitas pelayanan publik pada Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi, maka di perlukan aparat atau negeri sipil yang mempunyai kemampuan dan memahami tugas pokok dan fungsinya sehingga secara profesional melaksanakan tugasnya cepat dalam melayani tahanan sebagaimana yang telah di atur didalam SOP yang telah ditetapkan.

- 3) Ketepatan pelayanan

Selanjutnya dalam merespon ketepatan melayani khususnya ketepatan terhadap melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dibutuhkan petugas/ aparat yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tidak salah dalam melaksanakannya dan pihak yang dilayani merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

- 4) Kecermatan Petugas

Dalam merespon kecermatan melayani maka dibutuhkan petugas/ aparat yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tidak salah dalam melaksanakannya dan pihak yang dilayani merasa puas.

- 5) Ketepatan Waktu Pelayanan

Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai institusi pemberian pelayanan baik kepada tahanan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang dituangkan di dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi, maka para aparat/ petugas dituntut bekerja secara profesional seperti halnya aparat/ petugas harus mampu mengaplikasikan segala perangkat yang ada, kemudian pegawai harus mempunyai pengetahuan dan keahlian dibidangnya. Ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih baik dan tepat waktu yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih prima.

- 6) Kemampuan dalam menanggapi keluhan

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana kemampuan aparat dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh aparat/ petugas juga dapat diperoleh informasi dari tahanan dan petugas itu sendiri, sebab mereka dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pemberian pelayanan.

2. Faktor yang menghambat dalam Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi
 - 1) Kemampuan Merespon

Sikap yang baik dari penyedia layanan yang seperti keramahan, kesopanan dan keadilan dari para penyedia layanan. Tidak ada hambatan terkait sikap petugas rutan atau penyedia layanan yang tidak baik. Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dari berbagai sumber. Gaya komunikasi menunjukkan sikap yang sopan, ramah dan murah senyum dari penyedia layanan. Hambatan dalam komunikasi yang sering ditemui dalam proses pelayanan di Rutan KPK. Gaya komunikasi menunjukkan sikap yang sopan, ramah dan murah senyum dari penyedia layanan. Hambatan dalam komunikasi yang sering ditemui dalam proses pelayanan di Rutan KPK.
 - 2) Kecepatan Pelayanan

Kesigapan dalam memenuhi permintaan, menanggapi pertanyaan dan menjawab pertanyaan. Ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan mampu dalam memenuhi permintaan.
3. Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi
 - 1) Kemampuan Merespon. Gaya komunikasi menunjukkan sikap yang sopan, ramah dan murah senyum dari penyedia layanan.
 - 2) Kecepatan Pelayanan. Kesigapan dalam memenuhi permintaan, menanggapi pertanyaan dan menjawab pertanyaan.
 - 3) Ketepatan pelayanan. Bapak Yonathan Demme Tangdilintin sebagai kepala Biro Umum yang mengatakan bahwa: “walau belum adanya layanan kesehatan 24 jam, jika ada tahanan yang sakit parah dalam keadaan tidak adanya dokter jaga, tetapi masih dapat berkomunikasi dengan telepon dan akan memberikan rujukan. Langka yang telah dilakukan, KPK bekerja sama dengan fasilitas kesehatan terdekat. Merujuk kepada SOP atau proses bisnis KPK, jika tahanan mengalami penurunan kondisi kesehatan maka akan dibawa ke Rumah Sakit rujukan milik Pemerintah yang sudah dilakukan MoU seperti RSCM, RS Polri dan RSPAD. Titik berat masih melakukan rujukan ke RS Polri karena sudah ada standard dalam menangani tahanan.”

Pembahasan

1. Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi

1) Kemampuan Merespon

Sikap yang baik dari penyedia layanan yang seperti keramahan, kesopanan dan keadilan dari para penyedia layanan Dalam pemberian pelayanan publik pada Rutan KPK, para aparat/ petugas sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dalam merespon keluhan tahanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. sikap dan interaksi petugas rutan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dan berusaha mengedepankan aspek formalitas sesuai dasar hukum PP 58 tahun 1999, terekam CCTV dan memperlakukan tahanan dengan adil tanpa perbedaan perlakuan atau diskriminasi.

Gaya komunikasi menunjukkan sikap yang sopan, ramah dan murah Gaya komunikasi yang disampaikan petugas rutan sudah ada aturan, petunjuk dengan mengadopsi dan mengimplementasikan sesuai dengan peraturan Kementerian Hukum dan Ham dan juga

tambahan ataupun adaptasi dari Peraturan di KPK. Interaksi gaya komunikasi antara petugas dan tahanan tanpa adanya gap/menghilangkan gap, tidak mengintimidasi, sehingga terlihat komunikasi dua arah atau interaktif dan mau mendengarkan keluhan tahanan agar komunikasi menjadi efektif.

2) Kecepatan Pelayanan

a. Kesigapan dalam memenuhi permintaan, menanggapi pertanyaan dan menjawab pertanyaan Dalam rangka kecepatan atau kesigapan dalam memenuhi permintaan tahanan, Rutan KPK sudah terstruktur sesuai dengan tupoksi yang sudah diatur sehingga pelayanan, proses hukum dan memenuhi hak-hak tahanan berjalan tanpa kendala dan sesuai dengan prosedur.

b. Ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan mampu dalam memenuhi permintaan Ketulusan Petugas dalam menerima dan memenuhi permintaan dari tahanan harus sesuai dengan aturan tata tertib dari Peraturan Kementerian Hukum dan Ham nomor 29 tahun 2017 tentang peraturan Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan dan Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi dengan SOP yang telah ditetapkan.

a) Ketepatan pelayanan

Petugas Rutan/ aparat sudah melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan seperti memenuhi kebutuhan sandang, pangan, kesehatan, keperluan rohani dan jasmani sesuai berdasarkan SOP yang berlaku.

b) Kecermatan petugas

Petugas Rutan/ aparat sudah diberikan pelatihan pengelolaan Rumah Tahanan dan berusaha untuk melaksanakan tugasnya dengan cermat, hati-hati dan teliti. Hak-hak dasar dari tahanan seperti pengayoman dari aspek Hak asasi manusia sudah terpenuhi sesuai regulasi.

c) Ketepatan Waktu Pelayanan

Aparat/petugas pegawai Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi sudah mempunyai pengetahuan dan keahlian dibidangnya. pelayanan yang diberikan sudah lebih baik dan tepat waktu yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih prima. Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi juga telah menentukan jadwal-jadwal dalam pemberian pelayanan agar bisa dipantau, diawasi, apakah benar-benar telah sesuai waktu pelayanan yang diberikan.

d) Kemampuan dalam menanggapi keluhan

3) Faktor Penghambat

a. Kemampuan Merespon

Masalah gaya komunikasi pernah terjadi di Rutan KPK hingga menimbulkan insiden yang muncul di media dan memancing opini publik. Petugas Rutan menyampaikan informasi sudah sesuai dengan prosedur, tetapi tanpa melihat waktu yang tepat dan situasi kejiwaan dari tahanan.

b. Kecepatan Pelayanan

Masalah Kesigapan dalam memenuhi permintaan, menanggapi pertanyaan dan menjawab pertanyaan seperti Proses hukum perpanjangan penahanan sering mengalami keterlambatan perpanjangan penanganan khususnya di tingkat Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung. Tetapi ketidaksesuaian prosedur tersebut merupakan tanggung jawab dari majelis hakim. Birokrasi dalam pengambilan keputusan di Rutan KPK terlalu panjang. Kepala rutan yang belum definitif dalam mengambil keputusan yang penting harus mendapatkan izin dari Kepala Bagian

Pengamanan, Kepala Biro, Sekretaris Jenderal hingga ke Pimpinan KPK. Petugas Medis yang berada di Rutan KPK selama 24 Jam belum ada, sehingga pelayanan kesehatan yang sifatnya darurat di luar jam kerja normal menggunakan dokter on call pada Rumah sakit swasta, tetapi penanganannya tidak secepat yang diharapkan.

c. Ketepatan pelayanan

Belum adanya Petugas Medis yang berjaga di Rutan selama 24 jam, jika tahanan sakit di luar jam operasional Dokter KPK, Petugas Rutan tanpa pendidikan medis harus menentukan darurat atau tidaknya kondisi tahanan. Selain itu petugas Rutan melakukan pengawalan kepada tahanan yang positif Covid dengan hanya dibekali APD dan tanpa didampingi tenaga medis. Kepala Rutan hanya sebagai Plh. atau Plt tidak dapat memutuskan kewenangan dalam hal strategis, hanya yang sifatnya administratif. Peraturan Menpan yang berhubungan dengan kewenangan dan kepegawaian mengacu kepada yang bersifat definitif.

d. Ketepatan Waktu Pelayanan

Keterlambatan Petugas dalam memberikan makanan atau pakaian yang dititipkan keluarga tahanan kepada tahanan. Selain itu memerlukan waktu yang cukup panjang untuk mengambil keputusan yang sifatnya mendesak.

e. Kemampuan dalam menanggapi keluhan

Dalam penyimpanan obat khusus kepunyaan tahanan, KPK melarang membawa alat untuk pendingin bagi tahanan dan belum memberikan solusi terkait hal tersebut.

2. Upaya-Upaya yang Dilakukan

1) Kemampuan Merespon

Teknik dalam komunikasi kepada tahanan sangat penting, agar pesan diterima dengan baik. Pembinaan secara manajerial dengan melakukan briefing untuk meminimalisir keluhan. Petugas Rutan melakukan pola komunikasi dengan memahami psikologis dari tahanan, dapat menahan emosi, dan tidak memancing emosi dari para tahanan.

2) Kecepatan Pelayanan

Kesigapan dalam memenuhi permintaan, menanggapi pertanyaan dan menjawab pertanyaan Dalam mengatasi hambatan keterlambatan dalam perpanjangan penanganan butuh koordinasi beberapa pihak, karena hal ini juga tergantung dari eksternal. Untuk memperbaiki hal tersebut, KPK dapat berkoordinasi di awal agar tidak terjadi. Apabilaantisipasi tersebut sudah dilakukan, tetapi hal tersebut masih terjadi, KPK mengambil langkah mediasi atau pendekatan secara personal kepada tahanan.

Beberapa kewenangan memang harus diputuskan oleh Pimpinan KPK dan harus disampaikan secara berjenjang yang di dalamnya ada kewenangan dari Sekretaris Jenderal dan kepala Biro umum. Jika hambatan terkait kunjungan tahanan, kebijakan bisa dari Kepala Rutan.

Petugas rutan sudah dilatih dapat menjalankan mobil ambulance, sehingga jika tahanan sakit di luar jam kantor, maka dengan rujukan dokter KPK, Petugas rutan dapat membawa langsung tahanan ke fasilitas kesehatan terdekat. Melengkapi tenaga medis seperti perawat dapat diusulkan agar dapat berjaga di rutan selama 24 jam.

3) Ketepatan pelayanan

KPK bekerja sama dengan Rumah Sakit rujukan milik Pemerintah dan fasilitas kesehatan terdekat seperti seperti RSCM, RS Polri dan RSPAD. Sebelumnya sudah ada rekrutmen Kepala rutan dengan melakukan assesment tetapi belum ada yang memenuhi syarat. Dengan adanya institusi KPK menjadi ASN berdasarkan UU nomer 19 tahun 2019

akan memudahkan untuk perekrutan pejabat definitif dari kepala rutan cabang KPK. Kedepan KPK akan melakukan rekrutmen dengan meminta langsung kepada Kementerian Hukum dan Ham dengan sesuai aturan ASN.

4) Ketepatan Waktu Pelayanan

Upaya dalam mengatasi hambatan ketepatan waktu melayani, Kepala Biro Umum selaku Pembina manajerial Rutan akan melakukan sidak sewaktu-waktu dan melakukan pembinaan secara manajerial. Jika terkait dengan pihak eksternal yang mempunyai kepentingan, upaya yang dilakukan dengan membuat berita acara kejadian agar terlihat permasalahannya, lakukan perbaikan dan melaporkan hasilnya dengan melakukan klarifikasi ke pihak eksternal dan memperbarui SOP jika diperlukan.

5) Kemampuan dalam menanggapi keluhan

Aparat / Petugas Rutan dalam menemukan solusi atas keluhan Tahanan tetap harus memperhatikan prosedur yang berlaku. Untuk menaruh obat pribadi dari Tahanan dapat ditiptkan pada Lemari Pendingin yang berada di Pantry Petugas Rutan, dan dapat diminta saat dibutuhkan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi yang sudah berjalan baik adalah dalam hal kecermatan melayani. Sementara dalam kemampuan merespon, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan kemampuan dalam menanggapi keluhan masih perlu ditingkatkan pelayanannya.
2. Faktor Hambatan dalam Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi yaitu: kurangnya kemampuan dalam merespon khususnya terkait gaya komunikasi yang menyebabkan insiden pemukulan yang dilakukan tahanan kepada petugas rutan; kurangnya kecepatan pelayanan terkait proses hukum perpanjangan penahanan dan pelayanan kesehatan belum dilaksanakan 24 jam, mengakibatkan proses penahanan mengalami keterlambatan dan keadaan darurat kesehatan tidak dapat segera ditangani; Kepala Rutan belum diangkat secara definitif sehingga tidak dapat memutuskan kewenangan dalam hal strategis, hanya yang sifatnya administratif saja; serta mekanisme distribusi barang titipan dari keluarga yang mengakibatkan penerimaan barang untuk tahanan memerlukan waktu yang cukup lama.
3. Upaya dalam mengatasi hambatan dalam Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi telah dilakukan hal-hal sebagai berikut: untuk meningkatkan kemampuan merespon dengan melakukan pembinaan berjenjang dengan briefing internal untuk meminimalisir keluhan; untuk mengatasi keterlambatan perpanjangan penanganan, telah dilakukan eksternal dengan pihak terkait; untuk respon terhadap pelayanan kesehatan meskipun belum ada layanan kesehatan 24 jam, namun melatih petugas Rutan dapat menjalankan mobil ambulance, sehingga tahanan yang sakit dapat segera dirujuk ke fasilitas kesehatan yang sudah bekerjasama dengan KPK; untuk mengatasi pengisian jabatan Kepala Rutan, KPK telah berkoordinasi dengan Kementerian Hukum dan Ham; untuk mengatasi ketepatan waktu pelayanan, KPK melakukan pembinaan secara manajerial, serta melakukan perbaikan dan memperbarui SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku:

- Arif, Saiful. 2010. Reformasi pelayanan publik. Malang: Averroes press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan good governance melalui pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah mada university press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas pelayanan publik. yogyakarta: Gava media. Daryanto, 2011, Mulyadi,
- Mohammad. 2020. Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Publica Institute.
- Nurmadi, Achmad. 2010. Manajemen pelayanan publik. yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.
- Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Cv Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2013. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Silaban, Himsar. 2019. Pelayanan Publik Di Era Reformasi. Jakarta : Univ. Prof. DR. Moestopo (Beragama).
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. Administrasi publik : konsep dan perkembangan ilmu di indonesia. Bandung: Graham ilmu.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Cv Alfabeta.
- Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan. Jakarta.
- Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 tentang Tata Tertib Lembaga Pemasarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Jakarta.
- Indonesia. 2017. Peraturan Kementerian Hukum dan Ham nomor 29 tahun 2017 tentang peraturan Tata Tertib Lembaga Pemasarakatan. Jakarta.
- Indonesia. 2012. Prosedur Operasi Baku Komisi Pemberantasan Korupsi Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor: M-HH-01.OT.01.01 Tahun 2012 tentang Tempat Tahanan pada Komisi Pemberantasan Korupsi sebagai Cabang Rumah Tahanan Negara. Jakarta.
- Herdini, Fega dan Widiyarta, Agus. 2020. “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk” dalam Public Administration Journal of Research.
- Mustafa, Delly. 2015. “Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar)” dalam Jurnal Administrasi Publik.
- Putro, Cahyo. 2015. “Komunikasi antarpribadi dalam pembinaan narapidana narkotika di Lembaga Pemasarakatan kelas III A narkotika Samarinda” dalam eJournal Ilmu Komunikasi.

- Ramayani, Dini. 2020. "Pelayanan Kesehatan Tahanan pada Kondisi Over Crowded di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cipinang" dalam Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 6, No. 1.
- Sinollah dan Masruro. 2019. "Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan" dalam Jurnal Dialektika, Volume 4, Nomor
- Fiqri, Achmad Al. 2020 "Romahurmuziy klaim tahanan KPK kekurangan gizi", <https://today.line.me/id/v2/article/1EWV8>
- Meliala, Adrianus. 2019. "Temuan Ombudsman Sidak Rutan dan Lapas: Kurang Petugas hingga Keluar Masuk Tahanan", <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/temuan-ombudsman-sidak-rutan-dan-lapas-kurang-petugas-hingga-keluar-masuk-tahanan-->
- Noroyono, Bambang dan Hermawan, Bayu. 2020. "Terdakwa Kasus Jiwasraya: Kualitas Rutan KPK Mengerikan", <https://republika.co.id/berita/qc2f0d354/terdakwa-kasus-jiwasraya-kualitas-rutan-kpk-mengerikan>
- Rastika, Icha dan Wahono, Tri. 2012. "KPK Bangun Rutan Khusus di Basement", <https://lifestyle.kompas.com/read/2012/02/09/15150646/~Nasional>
- Triyogo, Arkhelaus Wisnu dan Chairunnisa, Ninis. 2017. "Rumah Tahanan Cabang KPK Diresmikan, Begini Fasilitasnya" <https://nasional.tempo.co/read/1022505/rumah-tahanan-cabang-kpk-diresmikan-begini-fasilitasnya>