

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang semakin pesat menuntut perubahan dalam berbagai bidang dan memacu adanya perbaikan sistem terus menerus menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Demikian pula halnya dengan bidang pelayanan pemerintah pada umumnya, yang dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Saat sekarang masih saja terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sektor pemerintah, hal ini setidaknya-tidaknya bersumber dari kinerja birokrasi yang masih belum baik dan memuaskan masyarakat¹.

Birokrasi menurut Blau dalam Sinambela² adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimumkan efisiensi dalam administrasi, dimana menurut Sayre dalam Sinambela³ diantaranya memiliki ciri-ciri personel dengan ketrampilan dan peranan khusus, selain itu birokrasi pemerintah bisa berjalan dengan baik jika ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan, khususnya bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Tanpa adanya peraturan yang jelas, birokrasi tidak dapat bekerja secara efisien dan efektif. Selain itu peraturan yang jelas juga dapat melindungi masyarakat dari perilaku birokrat yang sewenang-wenang.

Begitu juga yang dihadapi oleh organisasi birokrasi seperti Lembaga Pemasyarakatan, salah satu Unit Pelaksana Teknis pada Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk menghadapi tantangan, perubahan dan kemajuan jaman yang terus berkembang. Pada hakekatnya, secara sosiologis pemasyarakatan menyelenggarakan pelayanan publik dalam dua tataran, yaitu pelayanan secara makro dan pelayanan secara

¹ L.P.Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008, hlm. 70

² *Ibid*, hlm. 70

³ *Ibid*, hlm. 70

mikro⁴. Pemasyarakatan melaksanakan pelayanan makro yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya dalam rangka pembinaan para pelanggar hukum. Ketika pelanggaran yang dilakukan seseorang berada dalam kualitas yang tidak bisa ditolerir oleh rasa keadilan masyarakat, negara (dalam hal ini pemasyarakatan) mengambil alih peran pembinaannya agar yang bersangkutan menjadi warga masyarakat yang baik dan berguna.

Sementara pelayanan pemasyarakatan dalam skala mikro adalah pelayanan Pemasyarakatan terhadap hak-hak pelanggar hukum yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan⁵, sekurangnya ada empat belas macam hak yang melekat pada seorang narapidana. Hak-hak tersebut adalah : melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya; mendapat perawatan baik perawatan rohani maupun jasmani; mendapatkan pendidikan dan pengajaran; mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak; menyampaikan keluhan; mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang; dan mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan.

Selain itu, juga ada hak menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya; mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi); mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga; mendapatkan pembebasan bersyarat; mendapatkan cuti menjelang bebas; dan mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berkaitan dengan hak-hak narapidana tersebut, tujuan dari pemasyarakatan itu sendiri lebih diartikan sebagai pemulihkan kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan yang hakiki⁶, yang terjadi antara individu pelanggar hukum bersangkutan dengan masyarakat serta lingkungan kehidupannya, dibawah kesatuan hubungan dengan Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan Pancasila (re-integrasi sosial).

⁴. Diunduh dari: www.Hukumham.info.com , *Dua Pelayanan Publik Pemasyarakatan*, 19 Mei 2008, hlm. 1.

⁵. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang *Pemasyarakatan*.

⁶ Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, *40 Tahun Pemasyarakatan: Mengukir Citra Profesionalisme*, Jakarta, 2004, hlm. 36-37.

Untuk mewujudkan lingkungan pembinaan yang menggambarkan nilai-nilai masyarakat ke dalam lembaga pemasyarakatan, tercermin dari upaya untuk menciptakan interaksi yang harmonis antara narapidana dan masyarakat melalui pelaksanaan kunjungan dari keluarga atau handai taulan dari narapidana tersebut. Berkaitan dengan kunjungan keluarga tersebut, hingga saat ini Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) masih tidak bisa terlepas dari masalah klasik yang ada, yaitu masalah pungutan liar dan masalah kelebihan penghuni (*over capacity*).

Dalam hal masalah pungutan liar yang terjadi, hasil penelitian tim investigasi Trans⁷ memaparkan kenyataan yang ada, diantaranya :

1. Pada saat penjenguk memasuki gerbang lembaga pemasyarakatan, pungutan tahap 1 terjadi. Karena pengunjung tidak membawa surat-surat, per orang dikenai biaya Rp. 20.000,-.
2. Setelah dari gerbang pertama, untuk masuk ke dalam lingkungan lembaga pemasyarakatan, pungutan tahap 2 dimulai di pos pengeledahan, biasanya dipungut biaya Rp. 10.000,-
3. Pada saat penjenguk bertemu dengan narapidana, akan diberikan tawaran tempat untuk berbincang-bincang. Untuk ruang VIP pengunjung harus membayar sebesar Rp.50.000,-, kalau ruang ekonomi gratis dengan syarat hanya diberi waktu 10 menit, tetapi jika pengunjung ingin waktu lebih lama harus membayar Rp.15.000,- setiap 10 menit.
4. Warga Binaan Pemasyarakatan yang dikunjungi juga harus membayar kepada tamping (pendamping narapidana) sebesar Rp.10.000,-.

Seiring hal tersebut, belum ada metode yang bisa menghentikan masalah ini meskipun banyak semangat untuk memperbaikinya. Apa masalah mendasar dibaliknya? Dalam penelitian Awi⁸, staf Program Konsorsium Reformasi Hukum Nasional mengungkapkan, masalah pertama adalah di kalangan internal lembaga pemasyarakatan (birokrasi) itu sendiri. Yang menjadikan faktor ketenangan dan keamanan sebagai ukuran atau parameter keberhasilan dan kinerja lembaga pemasyarakatan, sehingga

⁷ Diunduh dari : www.bisnisepemula.blogspot.com . *Damai Itu Indah : Jangan Dikira Napi Yang Tinggal Di LP Tidak Bayar*, tanggal 7 Februari 2009

⁸ Diunduh dari : www.google.co.id, Lollong M.Awi, *Black Hole Lembaga Pemasyarakatan*, tanggal 3 Februari 2008, hlm. 1

dalam hal ini mau tidak mau pendekatan yang dilakukan masih pendekatan yang diterapkan dalam sistem kepenjaraan, yaitu *security approach* semata yang berkarakter represif dan punitif.

Pendekatan pemasyarakatan yang meliputi pembinaan, pembimbingan dan pengayoman dengan karakter korektif, edukatif, dan rehabilitasi tidak digunakan dalam kenyataannya. Jenis pendekatan inilah yang kemudian memberikan efek domino, yaitu terjadinya secara terus menerus pengingkaran hak-hak dasar warga binaan pemasyarakatan sebagaimana tercantum dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Masalah kedua menyangkut kelebihan penghuni (*over capacity*). Dalam hal ini lembaga kepolisian menjadi salah satu penyumbang terbesar dalam memenuhi hunian lembaga pemasyarakatan, karena memasukkan sebanyak mungkin orang ke dalam lembaga pemasyarakatan adalah sebuah prestasi tersendiri, begitupun dengan para hakim dituntut untuk lebih jeli dalam menetapkan suatu vonis.

Masalah ketiga adalah lemahnya pengawasan. Pengawasan yang ada selama ini dalam organisasi lembaga pemasyarakatan minimal ada 2 (dua), yaitu pengawasan melekat dan pengawasan fungsional. Dalam hal ini pengawasan melekat yang dilakukan oleh pejabat internal lembaga pemasyarakatan belum bisa diharapkan, mengingat tidak adanya mekanisme kontrol yang jelas terutama dari masyarakat. Masalah keempat adalah kualitas dan kuantitas sumber daya. Kualitas yang dimaksud adalah tingkat pemahaman petugas lembaga pemasyarakatan yang lemah dalam mengimplementasikan dan mengakselerasi sepuluh prinsip pemasyarakatan. Yang terakhir masalah kelima adalah minimnya anggaran yang menjadi penyebab masalah klasik lainnya sekaligus sebagai penyebab utama munculnya berbagai macam persoalan krusial dalam pengelolaan lembaga pemasyarakatan.

Begitu juga dengan penilaian Mustafa⁹, kriminolog Universitas Indonesia, sangat naif jika permasalahan pungutan liar dikaitkan sebagai pengumpulan dana non budgeter. “Itu terlalu naif, karena toh jumlah pungutan liar yang ditarik tidak terlalu banyak, jelasnya. Mustafa hanya menilai pungutan liar sebagai masalah kesejahteraan pegawai lembaga pemasyarakatan. “Selama ini meskipun ada peningkatan kesejahteraan, namun jumlahnya tidak sebanding dengan peningkatan kebutuhan,” paparnya.

Mustafa menambahkan pemerintah harus punya *political will* kuat untuk menaikkan kesejahteraan pegawai sehingga godaan untuk menarik pungutan liar bisa dihindarkan. Disarankan juga agar dibuat pos-pos pengaduan di lembaga pemasyarakatan atau di kantor wilayah. “Sehingga pengunjung yang terkena pungutan liar bisa melakukan pengaduan dan langsung ditindaklanjuti,” tambahnya.

Menurut Mustafa masalah lain yang juga memicu terjadinya pungutan liar adalah waktu kunjungan yang terbatas. “Aturan masalah kunjungan harus dibuat secara transparan, Jangka waktu kunjungan juga harus diperpanjang. Kalau kunjungan waktu terbatas, semua orang akan terburu-buru, sehingga minta diprioritaskan, hal inilah yang memprovokasi terjadinya pungutan liar”, jelasnya.

Hasil survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) soal integritas sektor publik bisa jadi gambaran betapa buruknya pelayanan hukum kepada masyarakat. Dalam survei bertajuk “Integritas Sektor Publik”¹⁰ KPK menjangkit pendapat 3.611 responden, mereka adalah anggota masyarakat yang sedang menggunakan jasa pelayanan di 65 unit layanan publik pada 30 instansi pemerintah, yang tersebar di Jakarta, Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Survei ini berlangsung selama tiga bulan, mulai Agustus hingga Oktober 2007.

⁹ Diunduh dari : www.google.co.id, Mohammad Mustafa, *Black Hole Lembaga Pemasyarakatan*, tanggal 3 Februari 2008, hlm. 1

¹⁰ Diunduh dari: www.google.co.id, Jurnal Ekonomi Berita Media: *Rapor Merah Pelayanan Publik*, Jakarta, tanggal 10 April 2008

Para responden diberi 26 pertanyaan, penilaiannya dilakukan dengan menggabungkan dua unsur. Pertama, pengalaman integritas, yakni merefleksikan persepsi dan pengalaman responden tentang tingkat korupsi yang dialaminya. Kedua, potensial integritas, yang mencerminkan faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan terjadinya korupsi.

Kemudian jawaban responden diberi bobot pada skala 1 hingga 10. Skor 1 untuk penilaian sangat buruk, sedangkan 10 untuk penilaian terbaik. Hasilnya lembaga dan instansi pelayan publik banyak mendapatkan angka merah. Tercatat 11 instansi memiliki tingkat pelayanan terendah. Antara lain, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (Depkum dan HAM) dengan skor 4,15. Dari survei KPK ditemukan adanya kualitas pelayanan yang bobrok di sejumlah unit departemen yang bermarkas di kawasan Kuningan, Jakarta Selatan itu. Setidaknya, ada 3 (tiga) unit layanan yang ditemukan KPK, yakni dalam hal pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), pelayanan keimigrasian, seperti pembuatan paspor, serta masalah kenotariatan.

Tabel. 1.1
Sebelas Lembaga Dengan Skor Integritas Terendah

Lembaga/Instansi	Skor Integritas
Departemen Kelautan dan Perikanan	5,41
Mahkamah Agung	5,28
Departemen Kesehatan	5,25
PT Perusahaan Listrik Negara (PLN)	5,16
Departemen Agama	5,15
Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Depnakertrans)	4,85
Kepolisian Republik Indonesia (Polri)	4,81
PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo)	4,76
Departemen Perhubungan (Dephub)	4,24
Badan Pertanahan Nasional (BPN)	4,16
Departemen Hukum dan HAM (Dephukham)	4,15

Sumber : Hasil survei KPK Tahun 2008

Terlepas dari masalah itu, secara keseluruhan, KPK menilai rata-rata skor integritas sektor publik dari 30 departemen atau instansi tingkat pusat adalah 5,33. Angka itu tergolong rendah, jika dibandingkan skor integritas sektor publik yang dilakukan di negara-negara lain. Sekedar informasi, dalam skala 1-10, skala 10 merupakan angka penilaian yang terbaik.

Tabel. 1.2
Sebelas Unit Layanan Dengan Skor Integritas Terendah

Unit Layanan	Skor Integritas	Lembaga/Institusi
Jasa gudang/lapangan penumpukan	4,72	Pelindo
Retribusi STNK, SIM dan BPKB	4,62	Polri
Izin penyambungan dan pemasangan listrik	4,52	PLN
Lembaga Pemasyarakatan	4,33	Dephukham
Pengukuran dan pemetaan Kadastral (pendaftaran pertama kali)	4,23	BPN
Izin usaha angkutan darat/laut atau pelayaran/udara atau penerbangan	4,22	Dephub
Keimigrasian/paspor	4,21	Dephukham
Kenotariatan	4,13	Dephukham
Sertifikat tanah/penggabungan sertifikat	4,09	BPN
Izin pengujian kelayakan kendaraan angkutan umum darat (KIR)	3,99	Dephub
Pelayanan TKI di Terminal 3	3,45	Depnakertrans

Sumber : Hasil survei KPK Tahun 2008

Disamping survei terhadap lembaga, KPK juga melakukan penilaian terhadap petugas pelayanan publik. Hasilnya, 31 persen responden menyatakan petugas masih berperilaku koruptif, sedangkan 29 persen menyatakan petugas di unit layanan yang mereka datangi sudah terbiasa menerima tips, hadiah, atau imbalan lainnya sebagai bagian dari pengurusan layanan. Perilaku itu didukung oleh tidak adanya transparansi dan informasi yang jelas berkaitan dengan biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan layanan.

Andi Mattalata, Menteri Hukum dan HAM¹¹, misalnya “tidak memungkiri bahwa pada beberapa unit pelayanan di instansinya, seperti kantor imigrasi dan lembaga pemasyarakatan, berpotensi terjadi penyimpangan dan praktek calo”. Khusus lembaga pemasyarakatan jika dikaitkan dengan survei KPK, pelayanan dalam skala mikrolah yang menjadi fokus penelitian, dan kualitasnya ditempatkan dalam 10 instansi yang terendah integritasnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut Andi juga tidak menampik sinyalemen adanya uang setoran bila masuk ke lembaga pemasyarakatan. Alasannya, kapasitas lembaga pemasyarakatan terbatas, tidak bisa menampung seluruh pembesuk yang membludak. Sejak dipercaya menjadi Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menggantikan Hamid Awaludin, Andi melakukan serangkaian penertiban. Antara lain di kenotariatan, pengurusan paspor di imigrasi, dan lembaga pemasyarakatan.

Hanya saja, menurut Andi, pemberantasan praktek calo tidak bisa dilakukan pada satu pihak, yakni menertibkan petugas pelayan publik saja. Sebab praktek menyimpang itu tak sepenuhnya lahir dari pegawai di lingkungan Departemen Hukum dan HAM. Tapi didukung oleh perilaku masyarakat yang lebih rela keluar uang ketimbang sedikit repot.

Senada dengan Andi Mattalata, Patria¹² tenaga fungsional di Bagian Penelitian dan Pengembangan KPK juga mengatakan hal yang sama, dimana banyak responden yang menganggap pemberian tips atau imbalan kepada petugas pelayanan publik sebagai hal yang wajar, bukan sesuatu yang melanggar norma atau hukum. Bahkan menganggapnya bukan tindakan korupsi atau suap. Artinya, masyarakat pengguna jasa layanan ikut andil atas terciptanya korupsi.

¹¹ Diunduh dari: www.google.co.id, Andi Mattalata dalam Jurnal Ekonomi Berita Media: *Rapor Merah Pelayanan Publik*, Jakarta, tanggal 10 April 2008, hlm. 3

¹² Dian Patria, *Ibid*, hlm. 4

Namun disisi lain Andi mengemukakan kekecewaannya atas hasil survei KPK soal buruknya pelayanan yang diberikan di departemen bawahannya. “Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia berada di urutan pertama dalam pemberian pelayanan terburuk di masyarakat”¹³. Menurutnya hal itu disebabkan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai pekerjaan yang berbeda dengan yang lainnya. Apalagi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki unit pelayanan yang jauh lebih banyak dibandingkan departemen lainnya, sekitar 925 (sembilan ratus dua puluh lima)¹⁴ unit pelayanan.

Menurut data Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tahun 2008 terdapat 233 (dua ratus tiga puluh tiga) Lembaga Pemasyarakatan (termasuk Lembaga Pemasyarakatan Narkotika), 254 (dua ratus lima puluh empat) Rumah Tahanan Negara (termasuk Cabang Rumah Tahanan), 70 (tujuh puluh) Balai Pemasyarakatan (BAPAS) dan 209 (dua ratus sembilan) Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (RUPBASAN)¹⁵ yang tersebar di seluruh Indonesia.

Andi juga mengungkapkan pelayanan yang diberikan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia tidaklah sejelek rilis KPK, banyak perubahan yang dilakukan oleh unit kerja. Ke depannya pembinaan dan pengawasan lebih diperketat dengan cara pengecekan langsung oleh kepala unit. Ada empat program yang jadi perhatian Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, diantaranya : birokrasi, pelayanan intelektual, menelaraskan pembuatan paspor dengan standar yang sudah ditentukan dan mengurangi kelebihan kapasitas penghuni lembaga pemasyarakatan.

Berkaitan dengan kasus pungutan liar (pungli) di lembaga pemasyarakatan, menurut Andi disebabkan dua hal, yaitu “(1) tidak dilakukannya pengawasan, dalam artian pimpinan di atasnya tidak berfungsi dalam memberikan arahan yang baik kepada bawahan; dan (2) terjadinya

¹³ Diunduh dari : www.google.co.id, Metro Riau : *Andi Mattalata Jenguk LAPAS Pekanbaru*, tanggal 14 April 2008

¹⁴ Data Biro Perencanaan, *Jumlah UPT Departemen Hukum dan HAM RI, per Oktober 2008*

¹⁵ *Ibid*, Oktober 2008

pelanggaran hukum”¹⁶. Langkah jangka pendek untuk mengurangi praktek pungutan liar di lembaga pemasyarakatan ketika keluarga menjenguk akan dilakukan pemberian kartu antri agar menjadi tertib. Sementara di bidang Regulasi akan dibuat kebijakan agar narapidana tidak berlama-lama di lembaga pemasyarakatan.

Senada dengan hal di atas, Direktur Jenderal Pemasyarakatan Sugiono mengemukakan penancangan program Bulan Tertib Pemasyarakatan (BUTERPAS) yang merupakan kegiatan peningkatan kinerja yang wajib dilaksanakan oleh seluruh jajaran Pemasyarakatan baik tingkat Pusat, tingkat Wilayah maupun oleh segenap pelaksana pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan¹⁷. Bulan Tertib Pemasyarakatan merupakan program penertiban disegala aspek dalam bentuk kegiatan yang terencana, terkendali dan terukur tingkat keberhasilannya.

Adapun maksud penancangan program Bulan Tertib Pemasyarakatan untuk membangun komitmen yang tinggi dan integritas moral yang kuat bagi petugas pemasyarakatan, agar dalam menjalankan tugasnya tetap berlandaskan pada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan mampu menghindarkan diri dari berbagai bentuk penyimpangan, penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang.

Kegiatan Bulan Tertib Pemasyarakatan meliputi beberapa program, yang antara lain meliputi : tertib Pengamanan, tertib Pelayanan, tertib Perawatan dan Pengelolaan, tertib Pembinaan dan Pembimbingan serta tertib Perikehidupan Penghuni.

Adapun sasaran program nasionalnya adalah penanggulangan over kapasitas di lembaga pemasyarakatan, penanggulangan kekurangan pegawai, pemberantasan peredaran narkoba, pemberantasan pungutan liar, penertiban warung-warung liar, peningkatan pelayanan, pemberantasan penggunaan handphone oleh penghuni, dan peningkatan kegiatan kerja bagi para warga binaan (narapidana). Selain itu Direktorat Jenderal Pemasyarakatan telah melakukan langkah-langkah responsif yang berkaitan

¹⁶ Diunduh dari: www.mediaindonesia.com, *Pengawasan Di LAPAS Tidak Berjalan Baik*, tanggal 19 Agustus 2008

¹⁷ Diunduh dari: www.google.co.id, Majalah HUKUMHAM.INFO: *Bulan Tertib Pemasyarakatan Bangun Integritas Petugas LAPAS*, tanggal 15 Februari 2008

dengan pemberitaan beberapa media massa tentang PUNGUTAN LIAR DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN, dengan melakukan “penertiban pelaksanaan kunjungan di lembaga pemasyarakatan, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Pembenahan yang mencakup sistem pengawasan, penyederhanaan prosedur sampai kepada pengurangan pos-pos yang potensial dapat terjadinya pungli dengan mengurangi sedikit mungkin kontak fisik antara petugas dan pengunjung.
- 2) Tengah dilakukan pendalaman lebih lanjut terhadap identitas petugas yang nyata-nyata terlibat dalam melakukan pungli.
- 3) Dihimbau kepada seluruh masyarakat yang melakukan kunjungan (bezoek) terhadap keluarganya yang ada di lembaga pemasyarakatan untuk tidak memberikan uang kepada petugas maupun keluarga yang dikunjungi”¹⁸.

Dalam pelaksanaan program Bulan Tertib Pemasyarakatan (BUTERPAS), berkaitan dengan tertib Pelayanan mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Penertiban pelayanan dan memperbaiki fasilitas kunjungan;
2. Pembuatan blok atau kamar khusus, yaitu :
 - a. Blok Admisi Orientasi (Mapenaling).
 - b. Straff Cell.
 - c. Blok atau kamar anak dan wanita.
3. Pengadaan telepon umum;
4. Pemberdayaan koperasi pegawai;
5. Peningkatan fasilitas dapur, alat makan dan minum, seragam dan pakaian kerja;
6. Fasilitas olah raga;
7. Peningkatan fasilitas dan pelayanan perpustakaan;
8. Peningkatan fasilitas dan pelayanan konselling.

¹⁸ Diunduh dari: www.ditjenpas.go.id, *Pungli di LAPAS: Penertiban Pelayanan Kunjungan Narapidana dan Tahanan di LAPAS/RUTAN*, tanggal 13 Mei 2007

Berkaitan dengan tertib pelayanan dalam program Bulan Tertib Pemasayarakatan di Lembaga Pemasayarakatan Kelas I Tangerang-Banten khususnya, dirasakan masih belum dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan. Dilihat dari jumlah pegawai yang berjumlah 184 orang tidak sebanding dengan beban kerja yang ada (berkaitan dengan jumlah warga binaan pemsayarakatan yang sudah melebihi kapasitas).

Jumlah warga binaan pemsayarakatan di Lembaga Pemasayarakatan Kelas I Tangerang-Banten berjumlah 1520 (seribu lima ratus dua puluh) orang. Kondisi tersebut tidak sebanding dengan kapasitas daya tampung di Lembaga Pemasayarakatan Kelas I Tangerang-Banten yang sebenarnya hanya untuk 600 orang warga binaan pemsayarakatan.

Dengan kondisi tersebut, berimbas pada saat jam waktu berkunjung berlangsung, dilihat dari kondisi jumlah penghuni sebanyak 1520 (seribu lima ratus dua puluh) orang, dengan kondisi semuanya pria dan berstatus sebagai Narapidana (untuk terpidana yang telah divonis hakim dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap). Data jumlah warga binaan pemsayarakatan di Lembaga Pemasayarakatan Kelas I Tangerang-Banten dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel. 1.3
Komposisi Narapidana Pada LAPAS Kelas I Tangerang-Banten

LAMA HUKUMAN	GOLONGAN	JUMLAH
Hukuman di atas 1 tahun	B I	1406
Hukuman di bawah 1 tahun	B IIa	92
Hukuman dari 1 bulan sampai dengan 6 bulan	B IIb	-
Hukuman kurungan pengganti denda	B III	13
Hukuman seumur hidup	SH	3
Tahanan Kepolisian (status tersangka, belum memiliki kekuatan hukum yang tetap/menunggu vonis)	A I	-
Tahanan Kejaksaan (sedang dalam proses penuntutan Jaksa, belum diajukan ke Pengadilan)	A II	-
Tahanan Pengadilan (sedang dalam proses peradilan)	A III	1
Tahanan Pengadilan Tinggi (sedang mengajukan upaya banding)	A IV	2
Hukuman mati	M	3
JUMLAH NARAPIDANA		1520

Sumber : Data LAPAS Kelas I Tangerang-Banten, 31 Januari 2009

Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini dilaksanakan dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan dengan mengambil locus penelitian di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah pada latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah : Bagaimanakah kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan?

1.3. Tujuan Dan Signifikansi Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : “Kualitas Pelayanan Kunjungan Ditinjau Dari Persepsi Dan Harapan Bagi Keluarga Yang Akan Mengunjungi Warga Binaan Pemasarakatan Di Lembaga Pemasarakatan Kelas I Tangerang-Banten”.

Sementara itu, signifikansi yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Signifikansi Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada organisasi publik dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara bagi peneliti, selain untuk memperkaya dan menambah kemampuan dalam mempelajari dan menerapkan Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik yang tengah digeluti, juga diharapkan dapat menambah kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan penelitian.

2. Signifikansi secara Praktis :

Memberikan sumbangan pemikiran, khususnya bagi penentu kebijakan di Lembaga Pemasarakatan Kelas I Tangerang-Banten mengenai perlunya peningkatan kualitas layanan dalam pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasarakatan. Dengan demikian akan timbul suatu pemikiran apakah peraturan yang ada perlu diperbaharui ataukah perlu ada pembenahan terhadap petugas pemasarakatan itu sendiri.

1.4. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini dibagi menjadi 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Dan Signifikansi Penelitian
- 1.4 Sistematika Penelitian

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Literatur :

- 2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang relevan
- 2.1.2. Konsep Administrasi Publik
- 2.1.3. Pengertian Pelayanan/Jasa
- 2.1.4. Pengertian Pelayanan Publik
- 2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik
- 2.1.6. Konsep Layanan Berkualitas

2.2. Variabel Penelitian

2.3. Operasionalisasi Konsep

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

3.2. Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel

3.3. Sumber Data

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.5. Uji Instrumen Penelitian

3.5.1. Uji Validitas Alat Ukur

3.5.2. Uji Reliabilitas

3.6. Teknik Analisis Data

3.7. Keterbatasan Penelitian

BAB IV GAMBARAN UMUM LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS I TANGERANG-BANTEN

4.1. Sejarah Umum Departemen Hukum dan HAM RI

4.1.1. Visi dan Misi Departemen Hukum dan HAM RI

4.1.2. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

a. Sejarah Sistem Pemasyarakatan

b. Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi Ditjen. Pemasyarakatan.

4.2. Gambaran Singkat Lembaga Pemasarakatan Kelas I
Tangerang-Banten

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1. Karakteristik Responden

5.2. *Importance Performance Analysis*

5.3. Analisis Kesenjangan/*Gap*

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

6.2. Saran

