

**KINERJA PELAYANAN PEMBINAAN KEPADA WARGA BINAAN  
PEMASYARAKATAN DI RUMAH TAHANAN NEGARA  
KELAS I SURAKARTA**

**Oleh**

Eka Dewi Sutrisno

*Abstract*

*The study purpose was described and analyzed the performance of coaching services to the Prisoners in Rumah Tahanan Kelas I Surakarta. The research type is qualitative descriptive. The data used primary and secondary data. The data collecting techniques were used interviews, observation, and documentation. The data analysis technique was used the Miles and Huberman's interactive model. Data validity testing was used triangulation techniques. Based on the research results can be concluded that 1) Productivity of Rumah Tahanan Kelas I Surakarta in the coaching service is good; 2) The service quality of Rumah Tahanan Kelas I Surakarta is quite good; 3) Responsiveness of Rumah Tahanan Kelas I Surakarta is good; 4) Responsibility of Rumah Tahanan Kelas I Surakarta is good; and 5) Accountability of Rumah Tahanan Kelas I Surakarta is good.*

*Keywords: performance, coaching service, prisoners*

---

### **Pendahuluan**

Kinerja perlu diterapkan dalam berbagai lembaga pemasyarakatan atau Rumah Tahanan Negara. Lembaga Pemasyarakatan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan. Pemasyarakatan merupakan usaha pemerintah membina orang yang melakukan tindak pidana oleh hakim dijatuhi hukuman masuk ke Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS). Upaya mengembalikannya menjadi masyarakat yang baik merupakan usaha rehabilitasi dan reintegrasi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang melahirkan sistem pemasyarakatan.

Konsep rehabilitasi dalam pemasyarakatan yaitu dengan mengem-balikan kembali warga binaan itu ke masyarakat dengan perilaku yang baik dan lebih berguna bagi masyarakat, bangsa dan negara. Proses rehabilitasi dalam sistem pemasyarakatan yang dilakukan, salah satunya dengan memberikan keterampilan bagi warga binaan sehingga setelah keluar dari Lapas nanti, dia mampu diperkerjakan. Konsep rehabilitasi dan reintegrasi sosial ini dilakukan agar warga binaan menyadari kesalahannya. tidak lagi berkehendak untuk melakukan tindak pidana dan kembali menjadi warga masyarakat yang bertanggung jawab atas perbuatannya (Yuyun Nurulaen, 2012: 5).

Sistem pembinaan yang diberikan petugas Rutan, secara

perlahan akan memberikan pemahaman terhadap warga binaan yang bersifat motivasi bahwa Rutan bukanlah akhir dari segalanya. Artinya di dalam Rutan tersebut diharapkan pembinaan akan berhasil membawa dampak positif bagi pengembangan diri ketika warga binaan kembali pada lingkungan masyarakat agar tidak merasa canggung dengan membuktikan diri mereka telah berubah menjadi lebih baik dalam bersikap dan berperilaku (Mizan Andesta, 2016).

Begitu halnya yang terjadi di Rumah Tahanan Kelas I Surakarta. Konsep pelayanan pembinaan yang diterapkan oleh petugas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta, juga mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan yang bertujuan untuk memperbaiki perilaku amoral yang pernah dilakukan warga binaannya dengan menerapkan latihan mental, fisik, dan moral yang berbasis nilai keagamaan. Hal ini selain untuk memperbaiki perilaku warga binaannya, juga diharapkan dapat menumbuhkan nilai kemandirian serta tanggung jawab pada individu-individunya melalui pengalaman-pengalaman aktivitas pembinaan yang diterapkan.

Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas I Surakarta membawahi wilayah kerja Kota Surakarta, Kabupaten Karanganyar, dan Kabupaten Sukoharjo. Kapasitas normal Rutan Kelas I Surakarta adalah 298 orang tetapi pada kenyataannya saat ini menampung 578 orang Warga Binaan Pemasyarakatan. Sementara itu

jumlah pegawai yang ada di Rutan Kelas I Surakarta sebanyak 151 orang. Data tersebut menunjukkan kelebihan kapasitas Warga Binaan Pemasyarakatan yang harus ditangani oleh pegawai jumlahnya kurang memadai. Jumlah yang kelebihan kapasitas ini menuntut pegawai Rutan Kelas I Surakarta untuk menunjukkan etos kerja dan kinerja yang tinggi sehingga kegiatan pembinaan dapat dilaksanakan dengan baik.

Pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta tidak berada ditempat di saat jam kerja, beberapa Bagian Sub Seksi ruangnya tertutup pada saat jam dinas, serta ditemui adanya sarana pelayanan publik dengan menggunakan komputer yang dipasang tidak dapat dipergunakan, ditemui juga adanya pendistribusian pegawai belum sepenuhnya dilakukan berdasarkan kualifikasi pendidikan dan keahlian. Kondisi ini mengganggu kinerja pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam memberikan pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan.

Pelayanan pembinaan yang diberikan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan Rumah Tahanan Kelas I Surakarta antara lain pembinaan kepribadian, pembinaan kerohanian Islam dan Kristen, dan pembinaan integritas. Pembinaan kepribadian dilaksanakan pelatihan tata rias dan kecantikan. Pembinaan kerohanian Islam antara lain baca tulis Al Qur'an, Sholat Jumat,

ceramah, pesantren, dan peringatan hari besar Islam. Pembinaan kerohanian Kristen antara lain kebaktian rutin, pemahaman Al Kitab, Perayaan Hari Besar Kristen. Pembinaan integritas antara lain pemberian asimilasi, pembebasan bersyarat, dan cuti bersyarat.

Selain itu juga ada pembinaan keterampilan kerajinan tangan atau industri antara lain jahit menjahit, merajut tas, dompet, membuat celengan, miniatur perahu, pembuatan batik, sablon kaos, dan pembuatan pagar besi. Produk yang dihasilkan oleh warga binaan berupa celengan durian, blangkon, tas rajut, kapal phinisi, dan lukisan selanjutnya dipasarkan kepada masyarakat umum melalui pameran di *Car Freeday* dan ditawarkan langsung kepada pengunjung Rutan Kelas I Surakarta.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Septa Juliana (2012) yang menyatakan bentuk pembinaan yang dilaksanakan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Bengkalis ada dua macam yaitu pembinaan kepribadian yang bertujuan untuk pembinaan mental dan watak agar bertanggung jawab kepada diri sendiri, keluarga dan masyarakat sehingga ketika keluar dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Bengkalis dapat diterima kembali oleh masyarakat sebagai mana layaknya warga masyarakat yang normal. Dan juga pembinaan kemandirian yang bertujuan supaya terpidana mempunyai keahlian atau kecakapan teknis yang berguna bagi dirinya dan dapat menjadi

bekal setelah keluar dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Bengkalis.

Penelitian Pitri Wili Ramadani (2017) terkait dengan bagaimana prosedur dan mekanisme sistem pelayanan publik terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dapat menyimpulkan bahwa prosedur dan mekanisme sistem pelayanan publik terhadap WBP (Narapidana) secara garis besar relatif sudah memenuhi asas-asas pelayanan publik yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan berbagai data yang ditemukan, seperti: ketersediaan informasi waktu (hari dan jam berkunjung) yang dapat dilihat secara terbuka di pintu masuk Lapas/Rutan, perlakuan petugas terhadap pengunjung yang tidak dis-kriminatif dan terlaksananya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan layanan, baik pemberi layanan dan penerima layanan.

Penilaian kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam melaksanakan pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan sendiri dapat diukur dengan beberapa indikator yang dinilai sesuai oleh peneliti dan dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan. Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Tjiptono (2016) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **Metodologi Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam melaksanakan pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan berlangsung. bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam melaksanakan pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan berlangsung. Penelitian yang penulis lakukan adalah di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 18 Surakarta.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Data primer diperoleh melalui informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memeberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan. Informan tersebut adalah Kepala seksi pelayanan tahanan, Kepala sub sie Kepegawaian, Pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan dan beberapa warga binaan pemasyarakatan. Data sekunder diperoleh dari data kepegawaian yang digunakan sebagai pendukung

utama dalam penulisan penelitian ini.

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 334) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dikumpulkan berdasarkan derajat kesamaan informasi, sehingga data yang diperoleh memiliki keselarasan yang sesuai. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Tertib pelayanan pembinaan dan kepuasan pelayanan kepada warga binaan merupakan salah satu tujuan dari Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan warga binaan memiliki prioritas utama bagi pelayanan pembinaan yang diberikan oleh petugas Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan pembinaan menjadi tanggungjawab penuh setiap staff dan pegawai. Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta, tinggi yang dimana mutu dari produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan warga binaan yang dipengaruhi oleh baik buruknya

kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembinaan kepada warga binaan. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi Pemerintahan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan kinerja serta pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta merupakan tugas yang menyangkut kehidupan atau kepentingan Bangsa, Negara dan Masyarakat.

Kinerja organisasi merupakan hasil yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam kurun waktu periode tertentu berdasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka seberapa jauh kinerja Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam mewujudkan pelayanannya pembinaan kepada warga binaan masyarakat dengan baik dan melaksanakan tertib administrasi, serta memberikan kepuasan dalam pelayanannya khususnya pada pelayanan pembinaan kepada warga binaan agar dapat terpenuhi dan

### **1. Produktivitas**

Dalam pelayanan pembinaan kepada warga binaan masyarakat, Rumah Tahanan Kelas I Surakarta berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada yang telah dicapai. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam birokrasi terhadap peraturan-peraturan dan norma-

terealisasikan dengan optimal. Kinerja Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dikatakan tinggi, baik dan optimal jika tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat direalisasikan dengan baik sehingga Visi dan Misi organisasi dapat terwujud.

Kinerja organisasi publik penting untuk mengetahui/mengukur tingkat pencapaian hasil suatu instansi publik sehingga dapat diketahui sejauh mana pemerintah telah bekerja untuk masyarakat. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi di mana dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilannya. Dalam penelitian ini analisis kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta dalam pelaksanaan pelayanan pembinaan dilaksanakan dengan menggunakan indikator-indikator yang dianggap sesuai yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

warga binaan. Setiap organisasi berupaya agar pegawai yang terlihat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan

norma yang telah ditetapkan oleh birokrasi yang telah diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan. Merealisasikan produktivitas

kerja merupakan hal yang sangat penting bagi birokrasi karena dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akan sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang baik yang telah ditetapkan (Adi Sujatno, 2004). Secara filosofis produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Dalam pengertian filosofisnya, produktivitas adalah sikap mental manusia untuk membuat hari esok jauh lebih baik dari hari kemarin.

Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam memberikan pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan berdasarkan pada peraturan Perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah serta berorientasi pada visi, misi, target, dan tujuannya Rumah Tahanan Kelas I Surakarta itu sendiri yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan temuan di atas dapat diketahui bahwa Rumah Tahanan Kelas I Surakarta selalu berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya dalam pelayanan pembinaan agar memenuhi target. Dengan demikian secara umum dapat disimpulkan bahwa dari aspek produktivitas kinerja Rumah

Tahanan Kelas I Surakarta adalah baik.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk gambaran masyarakat terhadap organisasi khususnya dalam konteks pelayanan publik. Pada umumnya banyak ter-bentuk gambaran yang negatif mengenai organisasi publik dika-renakan kurangnya kualitas pelayanan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan indikator sekaligus sebagai sumber data utama penilaian terhadap kualitas pelayanan kinerja organisasi publik. Namun uji silang dapat dilakukan dengan melakukan penelusuran laporan dan dokumentasi organisasi mengenai pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik tertentu atau kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau pelayanan administrasi. Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2006:4) mendefinisikan kualitas pelayanan yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan

yang memenuhi atau melebihi harapan.

Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam memberikan pelayanan pembinaan telah dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan pembinaan. Meskipun belum memiliki kualifikasi khusus, namun dengan kemauan belajar yang tinggi maka petugas pelaksana pembinaan bisa melaksanakan pembinaan dengan baik dan lancar.

Produk yang dihasilkan dalam pembinaan di Rumah Tahanan Kelas I Surakarta sebenarnya baik dan bisa untuk dipasarkan namun terkendala dengan promosi penjualan yang belum digarap secara optimal. Produk pembinaan keterampilan kerajinan tangan atau industri antara lain jahit menjahit, merajut tas, dompet, membuat celengan, miniatur perahu, pembuatan batik, sablon kaos, dan pembuatan pagar besi. Produk yang dihasilkan oleh warga binaan berupa celengan durian, blangkon, tas rajut, kapal phinisi, dan lukisan selanjutnya dipasarkan kepada masyarakat umum melalui pameran di *Car Freeday* dan ditawarkan langsung kepada pengunjung Rutan Kelas I Surakarta.

Kerjasama dengan pihak ketiga dilaksanakan apabila Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta ingin meningkatkan kualitas pelayanan pembinaan kepada warga binaan

pemasyarakatan. Pembinaan keagamaan memiliki kerjasama dari pihak luar yang berkaitan dengan ustad dan pendeta yang memberikan pembinaan. Kerjasama tersebut dijalin dengan beberapa instansi yang terdiri dari pondok dan gereja. Sementara untuk pembinaan kepribadian juga bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu dengan lembaga pendidikan keterampilan kecantikan yang ada di Surakarta. Dengan demikian kualitas layanan pembinaan di Rumah Tahanan Kelas I Surakarta sudah cukup baik.

### 3. Responsivitas

Dari temuan-temuan dapat dilihat bahwa untuk memenuhi segala kebutuhan, tuntutan, dan keluhan warga binaan mengenai pelaksanaan pelayanan pembinaan, pihak Rumah Tahanan Kelas I Surakarta selalu berusaha untuk menanggapi keluhan dari masyarakat secara cepat dan efisien. Keluhan yang harus mendapatkan keputusan pimpinan harus segera dilaporkan kepada atasan, sedangkan keluhan yang bisa diselesaikan dan dipenuhi oleh para petugas maka harus segera dipenuhi keluhan yang disampaikan oleh warga binaan pemasyarakatan.

Responsivitas adalah tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna pelayanan. Zeithaml,

Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2007:175-176) memberi batasan responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna jasa pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan responsivitas : a) Mempercepat penanganan keluhan; b) Pelatihan petugas pelayanan pembinaan; c) Penyederhanaan sistem dan prosedur; e) Pelayanan yang terpadu; f) Penyederhanaan birokrasi; g) Mengurangi pemusatan keputusan. Respon yang diharapkan pengguna jasa adalah daya tanggap Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam melayani dan memenuhi semua kebutuhan warga binaan dengan cepat dan tanpa prosedur berbelit-belit serta tepat waktu sesuai SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sehingga sikap responsif Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dapat terlihat dari sikap para pegawai Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam

menanggapi kebutuhan pengguna jasa, kesesuaian antara tanggapan organisasi terhadap kebutuhan dengan harapan dan aspirasi dari pengguna jasa, serta upaya-upaya yang dilakukan organisasi dalam menanggapi keluhan-keluhan pengguna jasa dan fasilitas yang dapat menunjang responsivitas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta.

#### 4. **Responsibilitas**

Kesesuaian dengan aturan dan prosedur/syarat yang telah ditetapkan agar pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pada dasarnya semua pelayanan mengacu pada Undang-Undang, jika tidak sesuai tidak akan dilayani oleh petugas dan Rumah Tahanan Kelas I Surakarta. Kesesuaian dengan UU tersebut menyangkut tatacara, aturan, prosedur yang telah ditetapkan dan juga syarat yang harus dipenuhi oleh warga binaan. Masalah yang dihadapi biasanya warga binaan pemasyarakatan belum memenuhi syarat untuk mengikuti pembinaan serta kuota yang terbatas.

Kinerja Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan jika diukur dengan indikator responsibilitas adalah baik. Hal ini ditunjukkan oleh Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada

warga binaan pemasyarakatan telah mematuhi peraturan yang ada. Rumah Tahanan Kelas I Surakarta juga telah menetapkan aturan maupun prosedur yang harus dipenuhi oleh warga binaan ketika ingin mengikuti pelayanan pembinaan.

Prinsip administrasinya juga telah sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut mengacu pada kesatuan perintah dan pembagian kerja sesuai dengan penjabaran tugas pokok, fungsi dan uraian tugas jabatan struktural pada Rumah Tahanan Kelas I Surakarta.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada publik, maupun kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan aturan atau norma pelaksana yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada Warga Binaan

Pemasyarakatan telah bertanggung-jawab terhadap para pejabat yang berada di atasnya. Dari pertanggungjawaban terhadap Rumah Tahanan Kelas I Surakarta memperoleh umpan balik dari pusat. Laporan pertanggung jawaban yang dibuat adalah laporan kinerja dan pertanggungjawaban terhadap anggaran yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan.

Begitu pentingnya peraturan perundang-undangan untuk menopang pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan, maka kejelasan prosedur pelayanan pembinaan juga merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan. Dari penjelasan di atas terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan di Rumah Tahanan Kelas I Surakarta telah dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dikatakan baik.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan yang dilakukan oleh Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dapat disimpulkan bahwa:

5. Produktivitas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan sudah baik. Target warga binaan yang mengikuti pelayanan pembinaan telah mencapai 2/3 dari warga binaan

Januari 2021

- yang ada di Rumah Tahanan Kelas I Surakarta.
6. Kualitas pelayanan Rumah Tahanan Kelas I Surakarta cukup baik. Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam memberikan pelayanan pembinaan dilakukan oleh para petugas yang memiliki kemampuan yang bagus meskipun belum ada spesifikasi khusus.
  7. Responsivitas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelaksanaan pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan adalah baik karena dalam kinerjanya mampu dan peka mengenali kebutuhan warga binaan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengemabangkan program-program pelayanan pembinaan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi warga binaan.
  8. Responsibilitas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada warga binaan sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan telah mematuhi peraturan perundang-undangan yang ada. Rumah Tahanan Kelas I Surakarta juga telah menetapkan aturan maupun prosedur yang harus dipenuhi oleh warga binaan ketika ingin mengikuti pelayanan pembinaan.
  9. Akuntabilitas Rumah Tahanan Kelas I Surakarta sudah baik. Rumah Tahanan Kelas I Surakarta dalam pelayanan pembinaan kepada warga binaan pemasyarakatan telah

bertanggungjawab terhadap para pejabat yang berada di atasnya dalam bentuk pemberian laporan secara berkala.

#### Daftar Pustaka

- Adi Sujatno. 2004. *Sistem Pemasyarakatan Indonesia (Membangun Manusia Mandiri)*, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Kehakiman dan HAM RI, Jakarta
- Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Mizan Andesta. 2016. *Motivasi Para Napi Terhadap Perilaku Kejahatan (Studi Kasus di Lapas Lambaro Aceh Besar)*. *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN AR-Raniry, Banda Aceh
- Pitri Wili Ramadani (2017). *Pelayanan terhadap Narapidana di Rumah Tahanan (Rutan) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*. *JOM FISIP* Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy . 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Yuyun Nurulaen. 2012. *Lembaga Pemasyarakatan, Masalah dan Solusi: Perspektif Sosiologi Islam/NUA*. Jakarta: Nuansa Cendekia