

**KUALITAS PELAYANAN TAHANAN DI CABANG RUMAH  
TAHANAN KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI  
SERVICE QUALITY BRANCH HOUSE IN CUSTODY IN COMBATING  
CORRUPTION COMMISSION OF PRISONERS**

**Zefry Andalas<sup>1</sup>, Retnowati WD Tuti<sup>2</sup>**

*Faculty of Social and Politic Science, Universitas Muhammadiyah Jakarta*

Zefryandalas@gmail.com

retnowatiwdtuti@yahoo.com

---

**Abstract**

*Commission is a government agency specifically has a role to eradicating corruption. Not only that, the Commission also has a House of Detention (Rutan), specifically to confine the corrupt like the crease in Guntur and Rutan in Kuningan. Corruptor KPK detained at the detention center must be treated in accordance with applicable regulations based on legislation. Assuming that most of the criminals are public officials who have great financial strength and extensive network, so it is possible there will be a lobby and negotiations related to the services provided by the branch of the crease at the Commission on the prisoners. Of the phenomenon, the problem can be formulated that is how the quality of custody services in the crease KPK Branch. The purpose of the study was to determine the services to inmates at the crease KPK Branch. Methods The study was descriptive with approach qualitative, Knives analysis using the Theory of Public Service (New Public Service) of RB Denhart & JV Denhart, which expresses the principle of measuring the Quality of Service includes 8 elements, namely, Convenience, Reliability, Reliability Personal Attention, Fairness, Problem solving Approach, Citizen Influence and Security. This study resulted in several findings that detainees in service quality and Detention Branch KPK is still good and still very closed to the public. The conclusion of this study is a branch of the crease at the Commission has its own rules in serving prisoners who can not be intervened by anyone but themselves. It is certainly not in accordance with the principles of quality of service proposed by Denhart & Denhart.*

**Keywords:** *Quality, Service, Public, Detention*

---

## PENDAHULUAN

**K**PK adalah lembaga pemberantasan tindak pidana korupsi yang memiliki Rumah Tahanan (RUTAN) yang secara khusus dikelola oleh KPK. Salah satu RUTAN milik KPK yaitu Cabang RUTAN KPK yang bertempat di gedung KPK, Kuningan-Jakarta Selatan. Dalam hal ini, karena Cabang RUTAN KPK merupakan RUTAN khusus milik KPK, tentu segala macam aturannya ditentukan sendiri oleh pihak KPK. Sehingga, tidak menjadi persoalan jika terdapat perbedaan aturan antara Cabang RUTAN KPK dengan RUTAN lainnya. Akan tetapi, dengan adanya kekhususan tersebut ternyata menimbulkan polemik tentang pelayanan yang dilakukan oleh pihak Cabang RUTAN KPK kepada para tahanan di dalamnya.

Sering muncul proposisi dari para pengunjung tahanan bahwa Cabang RUTAN KPK bersikap tidak memperlakukan tahanan dengan sebagaimana mestinya, karena aturan yang dibuatnya sangat ketat dan jauh berbeda dengan aturan RUTAN lain. Tidak hanya itu, ternyata terdapat perlakuan berbeda yang diberikan oleh pihak Cabang RUTAN KPK kepada para tahanan yang satu dengan tahanan yang lain. Hal tersebut tentu menimbulkan asumsi atau bahkan mengindikasikan adanya bentuk tindakan curang yang dilakukan oleh Cabang RUTAN KPK dalam melayani para tahanan. Pihak Cabang RUTAN KPK bersikap tertutup kepada publik terhadap pelayanan yang diberikan kepada para tahanan, sehingga publik tidak mengetahui informasi apapun mengenai hal tersebut.

Hal ini tentunya menimbulkan permasalahan dikalangan publik. KPK yang notabeneanya merupakan lembaga publik, justru bersikap tertutup kepada publik. Dimulai dari jumlah tahanan, jumlah ruangan tahanan, siapa saja yang mendekam di dalamnya, hingga laporan pertanggungjawaban pihak Cabang RUTAN KPK pun publik tidak diberitahu dan dilarang untuk mengetahui. Sehingga hal tersebut kembali menimbulkan pertanyaan, kenapa Cabang RUTAN KPK bersikap tertutup kepada publik? Sesungguhnya, terdapat tiga hal yang menjadi permasalahan mendasar dalam mengurai persoalan tentang pelayanan publik sehingga hal tersebut kemudian menjadi layak untuk diteliti.

Ketiga hal tersebut yaitu ; Pertama, Tertutupnya akses informasi tentang kualitas pelayanan terhadap para tahanan di Cabang RUTAN KPK, sehingga hal tersebut mengakibatkan tidak diketahuinya kualitas pelayan yang dilakukan oleh cabang RUTAN KPK terhadap para tahanan.

Kedua, terdapat perlakuan yang berbeda yang dilakukan oleh Cabang RUTAN KPK kepada para tahanan. Dalam hal ini, pengunjung tahanan sempat melihat bahwa terdapat salah satu tahanan yang dikunjungi tidak di ruang tahanannya, tetapi di ruang tamu. Padahal, di dalam peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2012 tidak ada perlakuan berbeda kepada para tahanan, kecuali jika tahanan sakit maka ia boleh dirawat oleh dokter khususnya atas rekomendasi dari pihak Cabang RUTAN KPK. Ketiga, peraturan yang dibuat oleh Cabang RUTAN KPK baik itu kepada para tahanan dan para pengunjung dianggap oleh para pengunjung tahanan tidak memanusiakan manusia. Sebab, aturan yang dibuat oleh Cabang RUTAN di KPK terlalu ketat. Tidak seperti RUTAN lain, waktu berkunjung lebih lama dan tidak ada batasan para pengunjung tahanan.

Sekain itu, dengan melihat bahwa tahanan dari pihak koruptor yang pada dasarnya adalah para elit atau eksekutif pemerintahan, apakah idealisme KPK mampu menahan kekuatan *financial* para koruptor sehingga KPK dapat menghukum para koruptor secara adil? Sebab, keadilan dalam memberikan hukuman kepada para tahanan menunjukkan baik atau buruknya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Cabang RUTAN KPK.

KPK yang memiliki kewenangan untuk memiliki Rumah Tahanan (RUTAN) khusus yakni Cabang RUTAN di KPK juga tentunya akan menjadi lembaga yang dipandang baik jika kualitas pelayanan yang diberikannya kepada para tahanan dinilai tepat. Sehingga mampu memberikan rasa aman kepada publik dan menjadikan KPK dimata publik sebagai lembaga yang dapat dipercaya dan benar-benar mampu mengatasi serta menghukum para koruptor yang ada. Atas dasar hal itulah kemudian dilakukan penelitian secara komprehensif dari sudut pandang KPK sebagai lembaga pelayanan publik. Dengan demikian, **Rumusan Masalah** yang hendak diangkat dalam pembahasan tersebut yaitu bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kepada Tahanan Cabang RUTAN KPK? **Tujuan Penelitian adalah** Untuk menganalisis kualitas pelayanan kepada tahanan di Cabang RUTAN KPK.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2010:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2003:6) dalam Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan pengertian diatas, Pasolong menjelaskan bahwa hakikat pelayanan yaitu adanya proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh sesama manusia. Selanjutnya menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2010:128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pengertian tersebut, nampaknya Sinambela menganggap bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah adanya kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik yang memiliki nilai keuntungan, baik itu secara materi maupun non materi. Sementara itu, pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk publik, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Definisi pelayanan publik tersebut nampaknya lebih menekankan kepada penyediaan kebutuhan publik, karena ia menganggap bahwa hakikat pelayanan publik yaitu hanya untuk publik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, penting diterapkan azas pelayanan public, menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi**  
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipasi**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Tidak Diskriminatif**  
Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik menurut Rahmayanty (2010:86) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004:83) Hakikat pelayanan publik yaitu :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik;
2. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;

3. Mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Sehingga hal tersebut sangat menentukan sejauh mana kualitas pelayanan disebut institusi atau instansi tersebut. Oleh karena itu, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman : 1990).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, sesuai dengan paradigma *the New Public Service*, menurut Denhardt & Denhardt, pemerintah perlu memperhatikan delapan prinsip pelayanan yang bermutu, yakni:

1. *Convenience* : ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga;
2. *Reliability* : menilai tingkat sejauh mana pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu;
3. *Personal attention* : mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat bisa bekerja sama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya;
4. *Citizen influence* : mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah.
5. *Fairness* : ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang ;
6. *Problem-solving approach* : mengukur tingkat sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya ;
7. *Fiscal Responsibility* : ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab ; dan
8. *Security* : ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya;

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Komisi Pemberantasan Korupsi yang beralamat di Jln. HR Rasuna Said Kav. C1 Kuningan Jakarta Selatan 12920, Telp. (021) 25578300, Fax (021) 52892456, Email : [informasi@kpk.go.id](mailto:informasi@kpk.go.id). Waktu penelitian dilakukan April 2015 sampai Oktober 2015.

Metode Penelitian, adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Widodo yang dikutip dari Sugiyono (2005:66), penulisan deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya, sehingga memberi gambaran yang jelas tentang situasi-situasi yang ada dilapangan apa adanya. Sedangkan menurut Bodgan dan Taylor dalam Moelang 1989, mendefinisikan Metode Kualitatif sebagai prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif tentang segala fenomena yang terjadi yang kemudian dianalisa. Dalam hal ini, fenomena yang digambarkan adalah fenomena yang berkaitan dengan pelayanan KPK kepada tahanan korupsi dan juga masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data, yang digunakan dalam penelitian ini wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Penarikan Informan, ini menggunakan *Purposive* dan *Accidental*. Teknik sampling *purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu pertimbangan bahwa yang dijadikan informan adalah orang yang dianggap paling tahu tentang pelayanan kepada tahanan. *Purposive* ditujukan kepada : 1). Kepala Cabang RUTAN KPK, 2). Tahanan di Cabang RUTAN KPK, 3). Pengunjung Tahanan Cabang RUTAN KPK. Sementara itu, *Accidental* ditujukan kepada 3 orang masyarakat pengguna layanan yang pernah datang langsung ke KPK dengan berbagai keperluannya. Sedangkan

Menurut Patton (1980:268) analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Data yang terkumpul terdiri dari catatan lapangan dan komentar penulisan, foto, dokumen-dokumen, dan sebagainya. Koentjaraningrat (1993:88) berpendapat bahwa, "Tahap analisis dikatakan sebagai tahap yang penting dan menentukan, karena pada tahap inilah data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga berhasil mengumpulkan kebenaran yang dapat dipahami untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penulisan" Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan kualitatif ini yaitu dimulai dari penyaksian dan pendeskripsikan seluruh fenomena secara objektif, kemudian menelaahnya dengan menggunakan data dan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber seperti hasil wawancara dengan informan baik itu secara *accidental* maupun secara *purposif*.

**Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data** yang dipergunakan adalah Triangulasi.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 1. Convinience

Adalah ukuran menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diakses oleh warga. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, hal-hal yang menyangkut dengan tahanan memang pihak Cabang RUTAN di KPK dan KPK sendiri sangat merahasiakannya. Menurut mereka hal tersebut sudah merupakan peraturan yang telah ditetapkan. Seperti SOP (Standar Operasional Pelayanan) tentang pelayanan kepada tahanan saja tidak dapat diberikan kepada publik meskipun itu untuk penelitian. Meski sudah mencoba meminta SOP tersebut, namun pihak KPK enggan untuk memberikannya dengan alasan SOP tersebut tidak untuk dikonsumsi oleh publik. Dan pernah juga mencoba untuk masuk ke dalam tempat tahanan ketika waktu besuk tiba bagi keluarga tahanan, namun petugas keamanan langsung mengusir. Dengan demikian akses pelayanan yang diberikan pihak Cabang RUTAN di KPK tidak bisa diakses, kecuali yang dibolehkan saja. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai hal tersebut mereka menyebutkan bahwa Cabang RUTAN KPK bisa diakses oleh publik. Keberadaan gedung KPK bisa diakses dengan mudah oleh publik, begitu juga Cabang RUTAN KPK. Gedung KPK beralamat di Jl. HR Rasuna Said Kav. C1 Kuningan. Jakarta Selatan 12920. Telp: (021) 2557 8300. Faks: (021) 5289 2456. Email: [informasi@kpk.go.id](mailto:informasi@kpk.go.id) Namun, untuk mengetahui bagaimana pelayanan kepada Tahanan di Cabang RUTAN KPK, pihak KPK hanya memberikan akses berkunjung kepada para pengunjung tahanan dan dikunjungi (tahanan) serta akses (tahanan) memperoleh informasi dari pengunjung (pengunjung boleh membawa koran atau buku kepada para tahanan agar ia mengetahui informasi yang terjadi). Kepada selain mereka (publik yang bukan pengunjung tahanan), pihak KPK tidak memberikan akses apa-apa.

### 2. Reliability

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan menyebutkan bahwa pelayanan masih belum benar dan tepat, namun menurut Kepala Cabang RUTAN KPK sudah benar dan tepat. Dijelaskan dalam pasal 5 poin (a) yakni Melakukan pelayanan tahanan dan pengelolaan RUTAN Komisi. Dan mengenai pelayanan makanan, cabang RUTAN KPK merujuk kepada peraturan KEMENKUMHAM Nomor : M.HH-01.PK.07.02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Makanan Bagi Warga Binaan Perumahan Masyarakat dan Rumah Tahanan Negara. Adapun berdasarkan hasil observasi, tidak

diketahui apakah cabang RUTAN KPK bersikap benar dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada tahanan korupsi. Sebab, ketika dilakukannya observasi secara langsung, terdapat aturan yang melarang orang lain untuk masuk kedalam tempat dimana tahanan berada meskipun untuk melakukan penelitian. Sehingga harus dilakukan cara lain untuk dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Persoalan tersebut agak sulit untuk dijawab, sebab yang satu (pihak KPK) menjadikan Undang-Undang dan peraturan yang dibuatnya sebagai tempatnya berlindung. Kemudian yang satu lagi menjadikan publik sebagai tempat mereka berlindung dalam memperjuangkan kepentingan golongannya. Keduanya memiliki legitimasi yang kuat. Namun pada intinya pihak KPK dalam menjalankan tugasnya selalu berpedoman kepada aturan yang berlaku. Dengan demikian, *Reliability* di Cabang RUTAN KPK belum bisa diketahui.

### **3. Personal Attention**

Berdasarkan hasil wawancara kepada delapan informan, menurut publik Cabang RUTAN KPK belum ada kerjasama kepada publik, tapi menurut Kepala Cabang RUTAN KPK sudah ada kerjasama. Namun dari pernyataan pihak KPK tersebut ternyata tidak ditemukan dokumentasi tentang hal tersebut baik secara pemberitaan maupun gambar. Adapun berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan mengenai apakah pihak Cabang RUTAN di KPK telah melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, belum ditemukan bukti seperti apa yang dikatakan oleh Kepala Cabang RUTAN di KPK diatas.

Telah dilakukan upaya untuk menanyakan hal tersebut kepada seluruh narasumber, tetapi mereka semua menjawab tidak tahu. Kemudian upaya lain dilakukan dengan mencari informasi melalui via internet, ternyata tidak ditemukan seperti yang dimaksudkan oleh kepala cabang tersebut. Sehingga hasil analisisnya adalah KPK khususnya Cabang RUTAN di KPK tidak memberikan informasi kepada publik tentang pelayanan yang diberikannya terhadap para tahanan dengan tepat dan publik juga tidak dapat memperoleh informasi tersebut meskipun untuk hal penelitian.

### **4. Citizen Influence**

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan menyebutkan bahwa publik tidak bisa mempengaruhi mutu pelayanan di KPK, dan pihak Cabang RUTAN KPK membenarkan hal tersebut. Dalam pelaksanaannya tugasnya, KPK berpedoman kepada lima asas, yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proporsionalitas.

Kemudian mengacu pada Peraturan KEMENKUM HAM Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Tertib Lembaga Perasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Lalu, Peraturan KEMENKUMHAM Nomor : M.HH-01.PK.07.02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Makanan Bagi Warga Binaan Perasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Namun, tidak dijelaskan dalam aturan tersebut bahwa pihak Cabang RUTAN KPK harus memperhatikan kepuasan publik sehingga secara tidak langsung publik dapat mempengaruhi mutu pelayanan di Cabang RUTAN KPK. Adapun Sejauh dilakukannya observasi, tidak pernah ditemukan adanya publik diluar dari para kerabat dan saudara pengunjung yang mencoba untuk masuk ke dalam tempat dimana tahanan berada untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada disana, karena memang hal tersebut dilarang oleh pihak cabang RUTAN KPK, kecuali bagi para pengunjung tahanan yang namanya sudah terdaftar dalam buku catatan pengunjung. Sehingga wajar jika publik tidak mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang ada disana apalagi mempengaruhi mutu pelayanan di Cabang RUTAN KPK.

Sehingga hasil analisisnya adalah mutu di Cabang RUTAN KPK tidak dapat diketahui oleh publik. Apalagi seperti yang termaktub dalam prinsip pelayanan berkualitas menurut Denhardt and

Denhardt yaitu publik dapat mempengaruhi mutu pelayanan disebuah lembaga pelayanan. Dengan demikian, jelaslah sudah bahwa di Cabang RUTAN KPK publik tidak dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang terdapat didalamnya.

## **5. Fairness**

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan menyebutkan bahwa menurut para pengunjung tahanan, pihak Cabang RUTAN KPK dinilai tidak adil dalam melayani para tahanan. Namun, Kepala Cabang RUTAN KPK menjawab bahwa pelayanan yang diberikan kepada para tahanan sudah adil, karena sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. BAB IV Pasal 14 pada peraturan tersebut disebutkan bahwa RUTAN komisi menyediakan fasilitas berupa pakaian tahanan, makanan dan minuman, pelayanan kesehatan, tempat tidur, kamar mandi, kegiatan olahraga, dan kegiatan ibadah. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan mengenai apakah pihak Cabang RUTAN di KPK bersikap adil dalam memperlakukan tahanan, telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat larangan bagi publik selain yang dikecualikan untuk dapat melakukan survey langsung kepada para tahanan.

Publik yang dikecualikan tersebut yakni para pengunjung yang telah mendapatkan izin masuk dari pihak KPK berdasarkan prosedur yang berlaku. Sehingga hasil analisisnya adalah pihak KPK memiliki aturan main tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya dengan mengacu kepada Peraturan yang dibuat olehnya. Sehingga jika prinsip kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Denhardt and Denhardt hendak diterapkan, maka pihak KPK harus membuat dan merubah aturan main yang ada.

## **6. Problem Solving Approach**

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan menyebutkan bahwa menurut publik, pihak Cabang RUTAN KPK masih belum menyediakan informasi tentang pelayanan terhadap para tahanan kepada publik. Adapun berdasarkan hasil observasi mengenai apakah pihak Cabang RUTAN di KPK menyediakan informasi kepada publik tentunya hampir sama dengan jawab pada pembahasan sebelumnya. Tidak sedikitpun pihak Cabang RUTAN KPK menyediakan informasi perihal pelayanan yang diberikannya terhadap tahanan kepada publik.

Laporan Pertanggungjawaban Cabang Rutan KPK saja tidak dapat akses oleh publik. Dalam pelaksanaannya tugasnya, KPK berpedoman kepada lima asas, yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proposionalitas. KPK bertanggung jawab kepada publik dan menyampaikan laporannya secara terbuka dan berkala kepada presiden, DPR, dan BPK (Sumber : Website KPK-Sekilas KPK.). Selain itu, pihak KPK juga mengacu kepada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga hasil analisisnya adalah Pihak KPK memiliki aturan main tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya dengan mengacu kepada Undang-Undang dan Peraturan yang dibuat olehnya. Sehingga jika prinsip kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Denhart hendak diterapkan, maka pihak KPK harus membuat dan merubah aturan main yang ada.

## **7. Fiscal Responsibility**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa menurut publik, belum ada pertanggungjawaban apapun yang diinformasikan kepada publik terkait pelayanannya kepada para tahanan. Namun, kepala Cabang RUTAN KPK mengatakan bahwa pihaknya sangat mampu bertanggungjawab kepada publik. Dalam pelaksanaannya tugasnya, KPK berpedoman kepada lima asas, yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proposionalitas.

KPK bertanggung jawab kepada publik dan menyampaikan laporannya secara terbuka dan berkala kepada presiden, DPR, dan BPK antara lain :LAKIP KPK; Laporan Keuangan KPK(Sumber : Website KPK-Sekilas KPK). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dan, tidak ditemukannya sedikitpun informasi mengenai pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Cabang RUTAN di KPK terkait pelayanannya kepada tahanan korupsi.

Sejauh ini KPK hanya menginfokan kepada publik terkait laporan kinerja pegawai saja (LAKIP) yang bersifat umum dan tidak dijelaskan laporan pertanggungjawaban tentang bagaimana kinerja yang dilakukannya kepada para tahanan korupsi.Ketika pihak Cabang RUTAN di KPK dimintai langsung laporan pertanggungjawabannya atas kinerjanya dalam melayani para tahanan, justru mereka menolak untuk memberikannya dengan alasan tidak untuk publik.

Standar Operasional Prosedur dan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Cabang RUTAN KPK tidak dapat diinformasikan kepada masyarakat. Hanya laporan KPK saja seperti pada LAKIP dan Laporan Keuangan KPK tersebut. Dan ditemukan perbedaan antara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik serta aturan main yang diterapkan oleh Cabang RUTAN KPK

## 8. Security

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa menurut publik, pelayanan terhadap tahanan di Cabang RUTAN KPK dinilai masih belum aman. Namun, Kepala Cabang RUTAN KPK mengatakan bahwa dirinya sudah menjalankan peraturan. Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2012 Pasal 5 Poin (c) : Melakukan urusan Tata Usaha. Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud diatas, RUTAN komisi juga wajib memperhatikan perlindungan hak asasi manusia, asas praduga tak bersalah dan persamaan perlakuan dimuka hukum.Kemudian mengacu pada Peraturan KEMENHUK HAM Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Tertib Lembaga Permasayarakatan dan Rumah Tahanan Negara. Lalu, Peraturan KEMENKUMHAM Nomor : M.HH-01.PK.07.02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Makanan Bagi Warga Binaan Permasayarakatan dan Rumah Tahanan Negara.Selain itu, KPK berpedoman kepada lima asas, yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proposionalitas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, tidak dapat diketahui secara langsung bagaimana Cabang RUTAN di KPK memberikan pelayanan kepada para tahanan, sebab di KPK terdapat ketentuan dilarangnya orang lain masuk kecuali pengunjung. Dalam hal ini hasil yang didapat dari observasi yang telah dilakukan adalah informasi-informasi dan reaksi yang diberikan dan terlihat dari para pengunjung tahanan tentang perlakuan Cabang RUTAN di KPK kepada para tahanan.Intinya adalah pihak KPK tidak menjadikan publik sebagai tolok ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga hal tersebut menjadi berlawanan dengan prinsip pelayanan berkualitas yang diterapkan oleh Denhart and Denhardt. Sekali lagi, pihak KPK memiliki aturan main tersendiri dalam menjalankan peran dan fungsinya. Dengan demikian diketahui bahwa pihak KPK masih belum beralih kepada *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhart and Denhart.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tahanan di Cabang RUTAN KPK yang dianalisa dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Denhart dan Denhart yakni :

1. *Convinience*, Cabang RUTAN KPK dapat diakses oleh publik, namun informasi mengenai pelayanan di dalamnya publik tidak dapat mengaksesnya, kecuali para pengunjung tahanan.
2. *Realibility*, Cabang RUTAN KPK masih belum bersikap benar dan tepat
3. *Personal Attention*, KPK khususnya Cabang RUTAN di KPK tidak memberikan informasi kepada publik tentang pelayanan yang diberikannya terhadap para tahanan dengan tepat dan publik juga tidak dapat memperoleh informasi tersebut meskipun untuk hal penelitian.
4. *Citizen Influence*, mutu di Cabang RUTAN KPK tidak dapat diketahui oleh publik.

5. *Fairnees*, adil atau tidaknya pelayanan di Cabang RUTAN KPK masih belum diketahui dengan jelas.
6. *Problem Solving Approach*, Cabang RUTAN KPK masih belum menyediakan informasi tentang pelayanan terhadap para tahanan kepada publik.
7. *Fiscal Responsibility*, Cabang RUTAN KPK masih belum menyampaikan pertanggungjawabannya kepada publik terkait pelayanan yang diberikannya kepada para tahanan.
8. *Security*, Cabang RUTAN KPK masih belum bisa memberikan rasa aman kepada publik terkait dengan pelayanan yang diberikannya kepada para tahanan.

Sehingga Cabang RUTAN KPK harus bersikap lebih terbuka kepada publik terkait pelayanan yang diberikannya kepada tahanan. Sebab, pada dasarnya KPK adalah lembaga publik yang segala aktivitasnya harus dilaporkan kepada publik.

**Saran**, Penelitian tentang Kualitas Pelayanan kepada Tahanan dapat dilanjutkan dengan pendekatan kuantitatif, apakah mendapatkan hasil yang sama atau yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amy Y.S. Rahayu, 1997, Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, dalam Bisnis dan Birokrasi No. 1/Vol.III/April/1997.
- Barata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta, Elex Media. Komputindo
- Batinggi. 2005. Materi Pokok Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- [bppt.sumutprov.go.id/media-bpptprovsu/news/342-paradigma-baru-pelayanan-publik](http://bppt.sumutprov.go.id/media-bpptprovsu/news/342-paradigma-baru-pelayanan-publik)
- Denhardt B. Robert and Denhardt V. Janet, 2007. The New Public Service, M.E. Sharpe, Inc, New York
- Dwiyanto, Agus dan Bevaola, Kusumasari, 2003. Reformasi Pelayanan Publik : Apa Yang Harus Dilakukan, dalam Policy Brief, No. II/PB/2003
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons, 1994, Service Management for Competitive Advantage, New York : Mc. Graw Hill International Edition, 1994.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya, Bandung, Mandar Maju.
- KEMENKUMHAM Nomor : M.HH-01.PK.07.02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Makanan Bagi Warga Binaan Perumahan Masyarakat dan Rumah Tahanan Negara
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi ke Sembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E
- Lembaga Administrasi Publik, 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, LAN
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN
- Moelong, Lexy J, 2007. Metode Penulisan Kualitatif, Edisi Revisi, Remaja Rosda Karya, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA.

Peraturan KPK Nomor 1 Tahun 2012

Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.

Samosir, Zurni Zahara, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, no. 1, Juni 2005, p. 28 – 36

Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2001, Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Sedarmayanti, 2004. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Penerbit Mandar Maju, Bandung

Setyarso, Budi, 2012. KPK vs Polri, Noura Books (PT Mizan Publika)

Sinambela, Poltak, Lijan, Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan, dan Implementasi, 2008, Bumi Aksara, Jakarta

Slamet, Margono, 2002. Total Quality Menejemen Pendidikan Tinggi. Bogor: IPB

Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung

Thoha, Miftah, 1993. Kepemimpinan Dalam Manajemen, PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan Ke lima

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Cetakan I, Jakarta [www.kpk.go.id](http://www.kpk.go.id)