

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA (HAM)
BAGI WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN DI RUMAH
TAHANAN NEGARA KELAS II KEFAMENANU**

Demris Bulla¹, Aplonia Pala², Dimas Agustian³

¹ Universitas Timor, Kefamenanu, demrisbulla@gmail.com

² Universitas Timor, Kefamenanu, aploniamonteiro@yahoo.co.id

³ Universitas Timor, Kefamenanu, dimas.agustian.adm@unimor.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisa pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indikator kemudahan pelayanan yakni terdapat SOP turunan yang dipakai seluruh Rutan/Lapas, terdapat kemudahan akses mendapatkan pelayanan serta adanya fasilitas penunjang pelayanan bagi seluruh WBP baik itu yang normal maupun bagi mereka yang termasuk dalam kelompok rentan serta kaum difabel. Indikator Pelayanan yang wajar sudah diterapkan dengan optimal dibuktikan dengan senyum sapa dan salam yang selalu diberikan petugas. Indikator perlakuan yang sama terbukti dari pelayanan yang diberikan tanpa memilihdan memilah latar belakang usia, status dan golongan, penyediaan tempat ibadah untuk seluruh umat beragama sebagai jaminan untuk masyarakat dapat beribadat menurut keyakinannya, serta indikator pelayanan yang jujur berupa kesediaan petugas untuk dikritik dengan adanya layanan pengaduan yang disediakan sebagai bentuk transparansi dalam pelayanan, kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara dalam pemberian pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk menjamin hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Hal ini menunjukan bahwa sudah diterapkannya prinsip kesamaan hak, non diskriminasi serta tanggung jawab negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi WBP di Rutan Kelaas IIB Kefamenanu.

Kata Kunci: *Pelayanan, Hak Asasi Manusia, Warga Binaan Pemasyarakatan*

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze human rights-based public services for correctional inmates at the Class IIB Kefamenanu State Detention Center. The research method used is qualitative. The results of the research show that the indicators for ease of service are that there are derivative SOPs that are used by all detention centers/prisons, there is easy access to services and there are service support facilities for all inmates, both normal and for those belonging to vulnerable groups and people with disabilities. Indicators that reasonable service has been implemented optimally as evidenced by the friendly smiles and greetings that officers always give. Indicators of equal treatment are evident from the services provided without selecting and sorting out age, status and class backgrounds, the provision of places of worship for all religious communities as a guarantee that people can worship according to their beliefs, as well as indicators of honest service in the form of officers' willingness to be criticized for their services. complaints are provided as a form of transparency in services, collaboration with the North Central Timor Regency Government in providing health services is an effort to guarantee the right to receive adequate health services. This shows that the principles of equal rights, non-discrimination and state responsibility have been implemented in providing public services for inmates at the Kefamenanu Class IIB Detention Center.

Keywords: *Services, Human Rights, Correctional Inmate*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan sejak reformasi birokrasi digaungkan pada tahun 2010 dengan adanya Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB) 2010-2025 karena merupakan salah satu variabel tolak ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan merupakan jembatan negara untuk mewujudkan fungsinya terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menjadi landasan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan ini mengatur berbagai hal terkait pelayanan publik, diantaranya adalah penyediaan sarana dan prasarana pendukung yang berkualitas, standar pelayanan yang baik serta perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimana harus adil dan tidak diskriminatif, santun dan ramah, profesional agar terciptanya layanan publik yang prima bagi masyarakat.

Pada era demokrasi saat ini, masyarakat dapat secara bebas dan terbuka untuk memberikan kritik terhadap fenomena atau kualitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, perilaku-perilaku penyelenggara layanan yang menyimpang dari ketentuan serta ketidakadilan dalam memperoleh pelayanan. Tolak ukur pelayanan prima ini adalah kesesuaian dengan standar

pelayanan yang berlaku, serta adanya upaya memahami sikap dan kepentingan publik demi terwujudnya persamaan hak dan kesempatan bagi semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Permasalahan di bidang pelayanan sudah seharusnya mendapat perhatian penuh oleh pemerintah sebagai lembaga yang bertanggungjawab untuk menyediakannya (Botha, 2020). Kaitannya dengan kesamaan hak dalam pelayanan publik, maka Pemerintah Negara Indonesia sebagai negara hukum bertanggungjawab memberikan jaminan konstitusional terhadap hak-hak asasi manusia seluruh masyarakat, tak terkecuali bagi mereka yang sementara menjalani proses pidana dan ditempatkan di Rumah Tahanan Negara atau di Lembaga Pemasyarakatan.

Dalam pelayanan kepada masyarakat, negara wajib untuk memberikan penghormatan, perlindungan dan pemajuan HAM sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakatnya. Warga Binaan Pemasyarakatan juga memiliki hak yang melekat pada diri sebagai seorang manusia yang sudah sepatutnya dihormati, dan dilindungi oleh Negara.

Rumah Tahanan Negara sebagai perpanjangan tangan Negara dalam melayani tahanan yang sementara menjalani proses hukum, memiliki tugas pokok untuk melaksanakan perawatan terhadap tersangka atau terdakwa. Selain tugas pokok tersebut, terdapat tanggung jawab untuk membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan

dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan.

Dalam menjalankan tugas, Rumah Tahanan Negara mengacu pada asas-asas pelayanan publik serta prinsip-prinsip pemenuhan Hak Asasi Manusia sebagai reasilasi akan amanat Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang telah dioperasionalkan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

Proses pelayanan kepada Warga Binaan Pemasarakatan hakekatnya adalah mengasingkan dari lingkungan masyarakat serta sebagai pembebasan rasa bersalah, serta penghukuman bukan bertujuan mencabut hak- hak asasi yang melekat pada dirinya sebagai manusia.

Namun pada kenyataannya bahwa orang yang sedang menjalani pidana tidak mendapat perhatian, khususnya masalah perlindungan akan hak asasinya sebagaimana yang penulis dapati dalam artikel yang diakses pada 02 November 2021 Pukul 21.08 WITA dengan judul pemberitaan Komnas HAM Temukan 3 Pelanggaran HAM Berat di Rutan Pekanbaru, isinya adalah tentang adanya perlakuan tidak manusiawi yang diterima para tahanan dan narapidana. Serta asumsi masyarakat awam yang mengatakan bahwa penjara adalah neraka dunia. Hal- hal demikian tentunya memberikan gambaran bahwa banyak pelayanan di Rumah Tahanan yang belum berpedoman pada prinsip hak asasi manusia.

Berdasarkan pengamatan langsung pada awal tahun 2023, Rutan Kefamenanu memiliki prasarana pendukung operasional seperti gedung kantor serta blok hunian yang cukup luas, bersih dan terawat meski sudah berdiri sejak lama serta terlihat beberapa fasilitas pendukung pelayanan publik seperti ruang tunggu kunjungan, tempat parkir kendaraan, ruang laktasi dan ruang bermain anak yang dalam proses rehabilitasi serta poliklinik. Berkaitan dengan pelayanan kesehatan pihak Rutan Kefamenanu telah menyediakan poliklinik sebagai prasarana pendukung pelayanan serta adanya perjanjian kerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Timor Tengah Utara No.W22.EI.HM.05.02-163, No. 446/114.a/ guna memberikan jaminan layanan kesehatan sebagai wujud pemenuhan hak WBP.

Pelaksanaan layanan kesehatan di Rutan Kefamenanu mendapat tantangan yang kompleks karena terdapat kelompok rentan yaitu Wanita dan Lansia/manula, penyandang disabilitas serta kelompok risiko tinggi yakni, gangguan jiwa berat, hipertensi, yang semuanya harus dijamin hak asasinya sebagai warga negara. Hambatan lainnya adalah penilaian kualitas pelayanan atas dasar kepuasan WBP semata, sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, prosedur serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Kondisi-kondisi tersebut di atas mengakibatkan belum maksimalnya

pelayanan publik yang berbasis HAM di Rutan Kelas IIB Kefamenanu dilihat dari segi pelayanan kesehatan serta pemenuhan sarana pendukung. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang mengkaji secara khusus kondisi dan karakteristik di lapangan terkait pelayanan publik yang berorientasi pada HAM dengan memformulasikan judul yakni: **“Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu.**

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:826), pelayanan adalah “Perihal atau cara untuk melayani/kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Komaruddin, (1993:448), bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Menurut A.S. Moenir (2002) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Obyek

yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok orang / anggota organisasi). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia secara langsung maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, baik pada organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah. Pelayanan publik menurut Lewis dan Gilma (2005:22) adalah pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja organisasi baik swasta maupun publik.

Menurut Vincent Gasperz (Sianipar, 1999:18-19) terdapat 10

(sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa atau pelayanan:

- a. Kepastian waktu pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab.
- e. Kelengkapan
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- g. Variasi model pelayanan
- h. Pelayanan pribadi.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- j. Atribut pendukung pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa (Moenir, 2002:47). Dalam hal ini perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi atau persaingan dalam usaha merebut pelanggan. Untuk menilai pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan harapan dapat diukur menggunakan teori ukuran efektifitas pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2002:47) sebagai berikut:

1. Kemudahan pelayanan
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor, kemudian kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana serta pendukung lainnya yang memadai.
2. Pelayanan yang wajar
Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan

sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Pelayanan yang wajar mengedepankan etika seperti memberikan senyum, sapa maupun salam.

3. Perlakuan yang sama
Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda – bedakan pengguna layanan baik itu secara fisik maupun status sosial. Semua harus dilayani sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku dengan mengutamakan kesamaan hak sebagai warga negara.
4. Pelayanan yang jujur
Memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kepada pengguna layanan menurut bidang tugasnya dengan menghindari perbuatan yang dapat menghalangi dan mempersulit pengguna layanan dengan mengatakan yang tidak benar ataupun menyatakan hal-hal yang menyalahi fakta.

Hak Asasi Manusia

Hak asasi manusia adalah hak dasar yang dimiliki manusia sejak manusia itu dilahirkan. Hak asasi dapat dirumuskan sebagai hak yang melekat dengan kodrat kita sebagai manusia yang bila tidak ada hak tersebut, mustahil kita dapat hidup sebagai manusia.

Di dalam Undang-undang No. 39 Tahun 1999 dinyatakan bahwa, hak asasi manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan

anugrah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh Negara hukum, pemerintahan, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan tentang beberapa ciri pokok HAM yaitu:

1. HAM bersifat *universal* karena merupakan hak dasar yang dimiliki oleh manusia, karena merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa
2. HAM tidak diberikan, dibeli ataupun diwarisi, HAM adalah bagian dari manusia secara otomatis;
3. HAM berlaku untuk semua orang tanpa memandang jenis kelamin, ras, agama, etnis, pandangan, politik atau asal-usul sosial dan bangsa;
4. HAM tidak bisa dilanggar, tidak seorangpun mempunyai hak untuk membatasi atau melanggar hak orang lain, orang tetap mempunyai HAM walaupun sebuah negara membuat hukum yang tidak melindungi atau melanggar HAM.

Prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia

Beberapa prinsip telah menjiwai hak-hak asasi manusia internasional. Prinsip-prinsip terdapat di hampir semua perjanjian internasional dan diaplikasikan ke dalam hak-hak yang lebih luas. Prinsip kesetaraan, pelarangan diskriminasi dan kewajiban positif yang dibebankan kepada setiap negara digunakan untuk melindungi hak-hak tertentu. Dalam penegakannya, hukum HAM memiliki prinsip-prinsip sebagai pedoman perlindungan HAM. Kaitannya dengan penegakan hukum di Indonesia, khususnya penegakan hukum

pidana, prinsip perlindungan HAM yang akan dibahas adalah prinsip perlindungan HAM yang terdapat pada Perkapolri No. 8 Tahun 2009 tentang Implementasi Prinsip Dan Standar Hak Asasi Manusia dalam Penyelenggaraan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Perkapolri No. 8 Tahun 2009 menyatakan dengan jelas tentang prinsip-prinsip perlindungan HAM. Beberapa prinsip tersebut adalah:

1. Prinsip *Universal* (Martabat Manusia) Hak asasi manusia merupakan hak yang melekat, dan dimiliki setiap manusia di dunia, pada setiap individu, tanpa memperhatikan umur, budaya, keyakinan, etnis, ras, jender, bahasa, kelas sosial, keyakinan politik yang harus dihormati, dihargai, dan dilindungi
2. Prinsip Tak Terbagi
Pengabaian pada satu hak akan menyebabkan pengabaian terhadap hak-hak lainnya. Hal ini merujuk pada kepentingan yang setara dari tiap-tiap hak asasi manusia, apakah itu hak sipil, politik, ekonomi, sosial ataupun budaya. Seluruh hak asasi manusia memiliki status yang setara, dan tidak dapat ditempatkan pada pengaturan yang bersifat hirarkis.
3. Prinsip Saling Bergantung
Pemenuhan dari satu hak seringkali bergantung kepada pemenuhan hak lainnya, baik secara keseluruhan maupun sebagian. Contohnya, hak atas pendidikan atau hak atas informasi adalah saling bergantung satu sama lain. Oleh karena itu, pelanggaran hak asasi manusia saling berkaitan, sehingga

hilangnya satu hak dapat mempengaruhi hak lainnya. Sebagai contoh, pemenuhan hak atas kesehatan mungkin tergantung pada pemenuhan hak atas pembangunan, atas pendidikan atau hak atas informasi.

5. Prinsip Saling Terkait

Prinsip ini dipahami bahwa suatu hak akan selalu terkait dengan hak yang lain. Entah itu hak untuk hidup, menyatakan pendapat memilih agama dan kepercayaan dan lainnya, adalah hak yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam perlindungan hak asasi manusia secara keseluruhan.

6. Prinsip Kesetaraan

Hal yang sangat fundamental dari hak asasi manusia kontemporer adalah ide yang meletakkan semua orang terlahir bebas dan memiliki kesetaraan dalam hak asasi manusia. Kesetaraan sebagai satu kesatuan dari persamaan di depan hukum dan non diskriminasi meletakkan manusia sebagai subjek hukum yang sama dengan manusia lain yang harus dihormati, dihargai, dilindungi dan dipenuhi hak-hak dan kebebasannya sebagai makhluk Tuhan dan makhluk sosial yang setara satu sama lain. Perlakuan tidak setara akan melahirkan ketidaksetaraan dalam skala yang lebih luas, baik di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hukum dan sebagainya.

7. Prinsip Non Diskriminasi

Prinsip non diskriminasi berpandangan bahwa orang tidak dapat diperlakukan secara berbeda berdasarkan kriteria ras, warna kulit,

kesukuan, jender, usia, bahasa, ketidak- mampuan, orientasi seksual, agama, politik atau pendapat lainnya, asal-usul secara sosial atau geografis, kepemilikan, kelahiran atau status lainnya.

8. Tanggungjawab Negara

Tanggungjawab adalah beban yang harus dipikul dan dijalankan oleh negara. Hal itu dianggap sebagai konsekuensi atas hak-hak asasi manusia atau hak-hak warga negara yang telah diakui dan dijamin keberadaannya oleh negara bersangkutan; baik yang termuat dalam undang-undang dasar maupun dalam undang-undang. Tanggungjawab negara juga merupakan kewajiban negara sebagai konsekuensi dari wewenang dan kekuasaan yang dimilikinya, yang dimandatkan oleh rakyatnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik berbasis HAM bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rutan Kelas IIB Kefamenanu dengan subfokusnya menggunakan teori Moenir (2004:47) sebagai berikut: Kemudahan pelayanan; pelayanan yang wajar; perlakuan yang sama dalam pelayanan;

pelayanan yang jujur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka penerapan prinsip hak asasi dalam pelayanan, maka pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga terwujud pelayanan publik yang prima berbasis HAM. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan membahas indikator yang di kaji oleh peneliti sebagai berikut:

Kemudahan Pelayanan Berdasarkan Prinsip HAM di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa: Pertama, terkait kemudahan pelayanan dalam prinsip *universal* HAM atau kesamaan hak sebagai manusia dalam mendapatkan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Rutan Kefamenanu, karena dari segi akses layanan sangatlah mudah, tersedia sarana prasarana penunjang bagi kelompok rentan serta seluruh pelayanan tidak dpungut biaya sama sekali. Dalam pemenuhan kebutuhan dasar sangat berpedoman pada prinsip HAM yakni diberikan merata bagi seluruh Warga Binaan Pemasyarakatan tanpa terkecuali. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan kepala sub seksi pelayanan, petugas registrasi, petugas kesehatan serta Warga Binaan Pemasyarakatan penerima layanan di Rutan Kefamenanu. Kedua, Penerapan prinsip non diskriminansi dalam

memberikan kemudahan pelayanan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rutan Kefamenanu berdasarkan hasil penelitian dijalankan dengan baik, karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku tanpa membeda-bedakan dan tidak ada diskriminasi baik itu dari yang warga binaan yang sehat ataupun yang berkebutuhan khusus. Hal ini selaras dengan asas pelayanan publik yakni setiap orang tidak dapat diperlakukan secara berbeda berdasarkan kriteria ras, warna kulit, kesukuan, jender, usia, bahasa, ketidakmampuan, orientasi seksual, agama, politik atau pendapat lainnya, asal usul secara sosial atau geografis, kepemilikan, kelahiran atau status lainnya. Ketiga, Prinsip tanggung jawab negara untuk memenuhi Hak Asasi Manusia telah dilaksanakan dengan baik pihak Rutan Kefamenanu. Karena berdasarkan hasil penelitian pada saat jam pelayanan seluruh pegawai selalu siaga melayani WBP sesuai bidangnya masing-masing seperti pelayanan perawatan dan kesehatan bagi yang sakit serta pemberian makan dan minum yang layak, layanan kunjungan bagi WBP. Apresiasi/*reward* bagi pegawai yang teladan dan *punishment* bagi pegawai yang tidak bertanggungjawab dalam menjalankan tugas diberikan setiap triwulan. Hal sejalan dengan prinsip tanggung jawab negara yakni pemenuhan HAM merupakan beban yang harus dipikul dan dijalankan oleh negara sebagai konsekuensi atas hak-hak warga negara yang telah diakui dan dijamin keberadaannya.

Pelayanan Wajar Berdasarkan

Prinsip HAM di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa:

Pertama, pelayanan wajar dalam prinsip universal yang diberikan oleh pihak Rutan Kefamenanu bagi Warga Binaan Pemasyarakatan dalam pelaksanaannya dijalankan cukup baik. Semua yang dibutuhkan Warga Binaan terpenuhi, namun untuk fasilitas sejauh ini sudah ada namun belum cukup memadai karena kekurangan dana untuk menambah atau melengkapi pengadaan fasilitas sehingga masih diupayakan untuk diperbaiki.

Kedua, terkait pelayanan wajar dalam prinsip non diskriminasi yang diberikan oleh pihak Rutan Kefamenanu bagi Warga Binaan Pemasyarakatan dalam pelaksanaannya dijalankan baik karena sejalan dengan pengertian pelayanan wajar menurut Moenir yakni mengedepankan etika seperti memberikan senyuman, sapa, dan salam. Ketiga, terkait pelayanan wajar dalam prinsip tanggungjawab negara yang diberikan oleh pihak Rutan Kefamenanu bagi Warga Binaan Pemasyarakatan dalam pelaksanaannya dijalankan dengan baik. Penjagaan dan kunjungan tergolong baik dan kondusif. Dan Rutan kelas IIB Kefamenanu selalu menyelenggarakan sosialisasi untuk meningkatkan profesionalitas pegawai dalam menerapkan aturan penegakan hukuman disiplin, kode etik, dan kode perilaku kepada seluruh petugas. Sosialisasi menjadi langkah strategis dalam membangun budaya kerja yang baik di Rutan Kelas IIB Kefamenanu.

Jadi pelayanan yang wajar berdasarkan prinsip HAM sudah dijalankan dengan baik oleh pihak Rutan kelas IIB Kefamenanu.

Perlakuan Yang Sama Dalam Prinsip Universal di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan penggunaan layanan baik secara fisik maupun status sosial. Semua harus dilayani sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku dengan mengutamakan kesamaan Hak Asasi Manusia (Moenir 2002;47). Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa: Pertama, prinsip universal HAM yakni semua orang memiliki hak yang sama sehingga perlakuannya pun harus sama. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terkait perlakuan yang sama yang diberikan oleh pihak Rutan Kefamenanu bagi Warga Binaan Pemasyarakatan, dimana terlihat bahwa semua WBP mendapatkan perlakuan yang sama dalam hal pelayanan serta diperlakukan khusus bagi yang berkebutuhan khusus agar dapat terpenuhi haknya sebagai manusia. Kedua, Pelayanan tanpa membedakan Warga Binaan Pemasyarakatan baik secara fisik maupun status sosial telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Rutan Kefamenanu sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Pelayanan Yang Jujur Dalam Prinsip HAM Di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan bahwa: Pertama terkait pelayanan jujur dalam prinsip universal di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu sudah dilakukan sesuai SOP dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-Undangan yang berlaku untuk meminimalisir pungli (pungutan liar) dan mengedepankan hak Warga Binaan Perumahan dengan mendapatkan pelayanan yang baik tanpa ada imbalan dan bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua Warga Binaan yang membutuhkan pelayanan dan tidak membedakan. Kedua, terkait pelayanan jujur dalam prinsip non diskriminasi di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu berjalan dengan baik dan secara transparan semua WBP bisa merasakan dan mendapatkan pelayanan jujur dan memanusiakan mereka seperti bukan penjahat, dan selalu memberikan bekal dan pendidikan untuk mereka agar saat kembali ke masyarakat mereka menjadi pribadi yang lebih baik. Dan semua program yang diterapkan di Rutan Kelas IIB Kefamenanu terbuka untuk mereka semua mengikuti tanpa dibedakan. Ketiga, terkait pelayanan jujur dalam prinsip tanggungjawab negara di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu berjalan dengan baik dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur

standar pelayanan yang berlaku. Dibuktikan dengan saat keluarga yang dari jauh tidak bisa datang berkunjung, keluarga dari WBP bisa menghubungi petugas pegawai yang menjaga untuk memberi informasi kepada WBP yang bersangkutan. Dapat dilihat bahwa pegawai di Rutan Kelas IIB Kefamenanu melakukan tugas dengan jujur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Bagi Warga Binaan Perumahan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam memberikan kemudahan akses pelayanan sudah berdasarkan prinsip HAM yakni *universal*, non diskriminasi, tanggungjawab negara. Dibuktikan dengan kemudahan pelayanan untuk warga Binaan Perumahan dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik, mudah diperoleh dan tidak dipungut biaya sama sekali yakni bersifat *universal*, transparan dan merata.
2. Pelayanan wajar dalam prinsip *universal*, non diskriminasi, dan tanggungjawab negara, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan wajar sudah cukup baik berdasarkan prinsip HAM dibuktikan dengan semua yang dibutuhkan Warga Binaan terpenuhi di dalam Rutan. Namun masih kurang memadai sarana dan prasarana di Rutan karena kurangnya ruang hunian yang mengakibatkan *overcapacity*, sehingga masih diupayakan untuk diperbaiki.

3. Pelayanan yang sama dalam prinsip *universal*, non diskriminasi, dan tanggungjawab negara, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sama sudah sesuai dengan prinsip HAM. Dalam artian tidak diskriminasi dan tidak membedakan suku, ras dan golongan. Dibuktikan dengan tanggapan warga binaan walaupun berasal dari kampung tapi diberikan pelayanan yang sama dan setara dengan yang lain, sehingga tingkat kepercayaan warga binaan terhadap Rutan baik dan membangun loyalitas warga binaan permasyarakatan.
4. Pelayanan Yang Jujur dalam prinsip *universal*, non diskriminasi dan tanggungjawab negara, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang jujur sudah sesuai dengan prinsip HAM, dibuktikan dengan tanggapan warga binaan selama menjalani masa pidana di rutan tidak pernah dipungut biaya sama sekali untuk mendapatkan pelayanan. Karena sudah dilakukan sesuai SOP dan dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan Undang-Undang yang berlaku untuk meminimalisir pungli dan mengedepankan hak Warga Binaan dengan mendapatkan pelayanan yang baik, tanpa imbalan, terbuka, mudah, dan dapat diakses semua warga binaan yang membutuhkan pelayanan.

SARAN

Penelitian yang telah dilakukan pada dasarnya merupakan suatu konsep yang ditawarkan agar pelayanan publik yang dikakukan bagi warga binaan

permasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu berbasis akan pemenuhan hak asasi manusia. Konsep tersebut sejatinya harus dapat memberikan kontribusi secara positif terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi. Untuk itu penulis menyarankan agar kedepannya prinsip HAM yang diaplikasikan dalam memberikan pelayanan kepada publik oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu perlu dioptimalkan dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, SOP terkait pelayanan publik yang berbasis HAM perlu di pelajari secara baik oleh seluruh pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu agar tetap profesional dan adaptif kemudian bagi warga binaan permasyarakatan dalam menjalani proses pembinaan sejatinya harus tetap patuh dan mengikuti semua aturan yang berlaku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk civitas *academica* Universitas Negeri Timor serta seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungannya terhadap artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Bandung.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, 2002.
- Afifuddin. 2009. *Metodologi*

- Penelitian Kualitatif. CV Pustaka Setia Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik.*: Rinneka Cipta. Jakarta
- Alwi Hasan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka
- Botha, Hendrikus Hironimus. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial - Vol. 4 No. 1*
- Gunakaya, A. Widiada, 2017. *Hukum Hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Hardiyansyah, H. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik": Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya". *Jurnal Gava Media*
- Komaruddin, A.(1993). *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni, Bandung.
- Lewis, Carrol W dan Siswa C. Gilman, 2005 "The Ethish Clange In Publik Service, Panduan Pemecahan Masalah: Market street", San Fransisco
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Rahma yanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Siagian, Sondang P. (2001), *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sianipar. (1999), *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. BumiAksara. Jakarta
- W.J.S. Poerwadarminta, 1993, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Kitab Undang- undang Hukum Acara Pidana (KUHAP). Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan