

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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH

DEMIRIS BULLA

NPM : 22190298

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NEGERI TIMOR
KEFAMENANU
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN


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


Disusun oleh :

Nama : Demris Bulla
NPM : 22900298
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor (UNIMOR)
Disusun pada tanggal : 5 April 2024

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

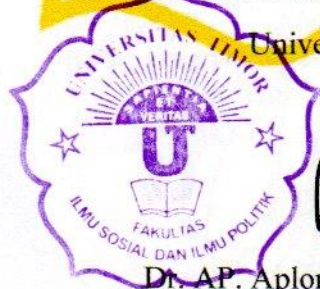

Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos, M.M.
NIP 197311222021122001

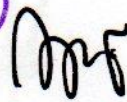

Dimas Agustian, S.Sos, M.Si.
NIP 199008222019031012

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Timor




Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,M.M
NIP 197311222021122001

HALAMAN PENGESAHAN

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

Disusun Oleh :

Demris Bulla
NPM : 22190298

Skripsi ini telah dipertahankan
Di hadapan Dewan Penguji :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 November 2023
Tempat : Ruang AN-1 Fisipol Unimor
Waktu : 09.00-10.00 WITA

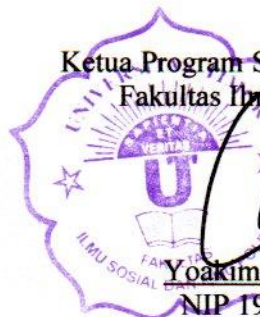
Susunan Dewan Penguji :

1. Stefanus Bekun, S.Sos. M.A.P
(Ketua)
2. Dimas Agustian, S.Sos. M.Si
(Sekretaris)
3. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., M.M
(Anggota)



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Yoakim Rembu, S.Sos. M.AP
NIP 198504162019031009

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini dengan judul **“PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA (HAM) BAGI WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS IIB KEFAMENANU”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, April 2024

Mahasiswa



Nama : Demris Bulla

NPM : 22190298

Prodi : Ilmu administrasi Negara

MOTTO

“Sederhana dalam kata besar dalam upaya, yakinlah Tuhan beserta mu”

(Demris Bulla)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan sepenuh hati kepada:

1. Istri tercinta Dircia Maria Gomes Naibobe dan buah hati tersayang Carmelita Christiani Bulla yang selalu setia mendukung saya.
2. Orang tua terkasih, Bapak Metusalak Bulla dan Mama Yumina Selan, Kakak Rini Marstiani Selan, Adik Wenny Bulla, Mira Bulla. yang telah mendukung saya dengan berbagai cara.
3. Almamater Univeritas Timor.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya harapan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang prima. Tolak ukur pelayanan prima adalah kesesuaian dengan standar pelayanan yang berlaku serta adanya upaya memahami sikap dan kepentingan publik dalam proses pelayanan demi terwujudnya persamaan hak dan kesempatan bagi semua lapisan masyarakat. Kaitanya dengan kesetaraan, maka Negara Indonesia sebagai negara hukum bertanggungjawab memberikan jaminan hak konstitusional serta kewajiban akan pemajuan, pemenuhan, perlindungan hak asasi manusia seluruh masyarakat tak tekecuali mereka yang sementara menjalani proses pidana. Proses pemidanaan yang dijalani Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) hakekatnya adalah membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengurangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab bukan bertujuan mencabut hak-hak asasi yang melekat pada dirinya sebagai anugerah dari Tuhan. Seringkali ditemukan bahwa pelayanan publik yang diberikan bagi WBP tidak berdasarkan prinsip-prinsip Hak asasi Manusia (HAM) yakni adanya persamaan perlakuan anatar WBP yang normal dan yang berkebutuhan khusus serta minimnya fasilitas penunjang pelayanan berbasis HAM. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan, menganalisa dan menginterpretasi pelayanan publik berbasis HAM bagi WBP di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari 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 memilah dan 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 kesedian 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 menunjukkan 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: Publik, Hak, Asasi

ABSTRACT

This research is motivated by the high expectations of the community regarding excellent public services. The benchmark for excellent service is conformity with applicable service standards and efforts to understand public attitudes and interests in the service process in order to realize equal rights and opportunities for all levels of society. In relation to equality, the Indonesian state as a legal state is responsible for providing guarantees of constitutional rights and obligations to promote, fulfill and protect the human rights of all people, including those currently undergoing criminal proceedings. The punishment process undergone by Correctional Inmates (WBP) is essentially alienation from society, as a release from guilt, and punishment is not aimed at revoking the human rights inherent in them as a gift from God. It is often found that the public services provided to WBP are not based on the principles of Human Rights (HAM), namely the existence of equality of treatment between normal WBP and those with special needs and the lack of facilities to support human rights-based services. The aim of this research is to describe, analyze and interpret human rights-based public services for inmates at the Kefamenanu Class IIB State Detention Center. The research method used is qualitative. The results of the research show that in terms of indicators of ease of service, there are derivative SOPs 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: Public, Rights, Fundamentals

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu”** dengan baik.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan limpah terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor, yang telah memberikan kesempatan terhadap kami mahasiswa untuk memperoleh pendidikan.
2. Dr.AP.Aplonia Pala.S.Sos,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Bapak Yoakim Rembu,S.Sos,M.AP sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah mengizinkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dimas Agustian. S.Sos.,M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Stefanus Bekun,S.Sos,M.AP sebagai penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen serta staf pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang telah membantu melancarkan proses akademik penulis.
7. Bapak Antonio L.P.X Da Costa, A.Md.IP,SH sebagai kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rutan Kefamenanu.
8. Ucapan terima kasih yang sama pula kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi bagi penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang setia memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis menyadari proposal ini tidak luput dari kekurangan dan ketidaksempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Harapan penulis semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Kefamenanu, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS	11
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2 Konsep Hak Asasi Manusia	21
2.3 Warga Binaan Pemasyarakatan	29
2.4 Rumah Tahanan Negara	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32
2.6 Kerangka Berpikir	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Sumber Data	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Rutan Kelas IIB Kefamenanu	46
4.1.2 Penyajian Data Fokus	62
4.2 Pembahasan	93
4.2.1 Kemudahan Pelayanan	93
4.2.2 Pelayanan Yang Wajar	97
4.2.3 Perlakuan Yang Sama Dalam Pelayanan	101
4.2.4 Pelayanan Yang Jujur.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rutan Kelas IIB Kefamenanu.....	56
Gambar 4.2 Jumlah Warga Binaan Pemasyarakatan Berdasarkan Jenis Pelanggaran Tahun 2023.....	60
Gambar 4.3 Layanan <i>Self Service</i>	64
Gambar 4.4 Pelayanan kesehatan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rutan Kelas IIB Kefamenanu.....	67
Gambar 4.5 Petugas Sedang Membantu WBP Lansia Menggunakan Kursi Roda ..	70
Gambar 4.6 Jalur Pengguna Kursi Roda	70
Gambar 4.7 Blok Hunian Bagi WBP Lnjut Usia	71
Gambar 4.8 Toilet Duduk Pada Kamar Blok Lansia	71
Gambar 4.9 Ruang Menyusui.....	72
Gambar 4.10 Media Sosialisasi Etika Pelayanan.....	77
Gambar 4.11 Petugas Sedang Melakukan Registrasi Tahanan	79
Gambar 4.12 Sosialisasi Pembangunan Budaya Kerja Yang Prima Bagi Pegawai Rutan Kelas IIB Kefamenanu	81
Gambar 4.13 Gereja dan Mushola Yang Dipakai Warga Binaan Untuk Beribadah.	87
Gambar 4.14 Poster Tolak Gratifikasi	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sarana prasarana pendukung layanan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan yang berkebutuhan khusus di Rutan Kefamenanu tahun 2022.....	7
Tabel 1.2	Jumlah Warga Binaan Pemasyarakatan Rutan Kelas IIB Kefamenanu yang berkebutuhan khusus dan lanjut usia tahun 2020 sampai tahun 2022	8
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Menurut Golongan/Kepangkatan.....	58
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	59
Tabel 4.3	Jumlah Warga Binaan Pemasyarakatan Rutan Kelas IIB Kefamenanu Tahun 2023	59
Tabel 4.4	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Universal Sesuai Dengan Indikator Kemudahan Pelayanan.....	94
Tabel 4.5	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Non Diskriminasi Sesuai Dengan Indikator Kemudahan Pelayanan.....	96
Tabel 4.6	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Tanggung Jawab Negara Sesuai Dengan Indikator Kemudahan Pelayanan	97
Tabel 4.7	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Universal Sesuai Dengan Indikator Pelayanan Yang Wajar	98
Tabel 4.8	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Non Diskriminasi Sesuai Dengan Indikator Pelayanan Yang Wajar	99
Tabel 4.9	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Tanggung Jawab Negara Sesuai Dengan Indikator Pelayanan Yang Wajar	100
Tabel 4.10	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Universal Sesuai Dengan Indikator Perlakuan Yang Sama	102
Tabel 4.11	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Non Diskriminasi Sesuai Dengan Indikator Perlakuan Yang Sama.....	103
Tabel 4.12	Penilaian Pelayanan Berdasarkan Prinsip Tanggung Jawab Negara Sesuai Dengan Indikator Perlakuan Yang Sama	104

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Panduan Wawancara
- Lampiran 4 Identitas Informan
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian