

PEMBERANTASAN PUNGUTAN LIAR DALAM PELAYANAN PUBLIK (*PUBLIK SERVICE*) PADA RUTAN KLAS I BANDUNG

Umar Anwar
Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Journal of Correctional Issues
2018, Vol.1 (1), 61-78
Politeknik Ilmu
Pemasarakatan

Review
12 Maret 2018

Accepted
28 Juni 2018

Abstract

Illegal levies have been ingrained in the correctional ranks that exist throughout Indonesia. This has become a bad precedent for socialization in the community. With this, it is necessary to improve the integrity and transparent public service system that is provided to service recipient communities to improve public trust in correctional services in prisons and detention centers in Indonesia. Services that can be provided to service recipient communities are services that can be seen directly from the results and transparency in realizing excellent service and quality. Services that are a complaint against indications of illegal levies in prisons and detention are services to visits (*bezel*), remission proposals, assimilation, conditional leave, free explanatory leave, paid release, and the provision of other services needed by the community and prisoners.

To get information that is as clear as possible, this study uses descriptive qualitative research methods by measuring the behavior of officers, prisoners, and prisoners. The research uses in-depth interview methods to visitors (*bezel*), to prisoners and prisoners as data sampling and direct observation in the Class I Prison in Bandung to find out the actual conditions in the research locus.

The results of the study indicate the need for strengthening commitment with all levels of officials and officers in the Bandung Klas I Prison in eradicating illegal levies in providing services, increasing commitment and integrity in services, providing Information technology-based services and strict supervision of the giving of prisoners' rights. Realizing principles and regulations are necessary to provide guidance and training for all Klas I Bandung detention officers to strengthen Integrity in the implementation of tasks. With training and education can provide strength and insight for officers to be able to build integrity and commitment to good service in prison.

Keywords:

Illegal levies, integrity, and commitment

Abstrak

Pungutan liar sudah mendarah daging pada jajaran pemasyarakatan yang ada di seluruh Indonesia. Hal tersebut menjadi suatu preseden yang buruk bagi Pemasyarakatan di mata masyarakat. Dengan adanya hal tersebut, perlu dilakukan perbaikan integritas dan sistem pelayanan publik (*public service*) yang transparan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan sehingga dapat memperbaiki rasa kepercayaan masyarakat pada layanan pemasyarakatan di Lapas dan Rutan di Indonesia. Layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat penerima layanan adalah layanan yang dapat dilihat langsung hasilnya dan transparansi dalam mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Pelayanan yang menjadi keluhan terhadap indikasi pungutan liar pada Lapas dan Rutan adalah Layanan terhadap kunjungan (*bezug*), Pengurusan Remisi, Asimilasi, Cuti Bersyarat (CB), Cuti Menjelas Bebas (CMB), Pembebasan Bersyarat (PB), dan pemberian layanan lainnya yang dibutuhkan masyarakat dan narapidana.

Pada penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya, penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan mengukur perilaku petugas, tahanan dan narapidana menggunakan alat ukur dengan skala **Likert** dan skala **Guttman** agar mengetahui dengan jelas hasil yang akan dicapai dalam penelitian ini. Selain itu juga penelitian menggunakan metode wawancara mendalam kepada pengunjung (*bezug*), kepada tahanan dan narapidana sebagai sampling data dan observasi langsung di Rutan Klas I Bandung untuk mengetahui kondisi sebenarnya pada locus penelitian.

Dengan menggunakan analisis, metode dan alat ukur tersebut di atas, yang digunakan untuk mencapai hasil dari penelitian ini adalah dengan tujuan perlunya penguatan komitmen bersama seluruh jajaran pejabat dan petugas di Rutan Klas I Bandung dalam pemberantasan pungutan liar di dalam memberikan pelayanan, peningkatan komitmen dan integritas dalam pelayanan, pemberian pelayanan berbasis teknologi Informasi dan pengawasan yang ketat terhadap pemberian hak-hak narapidana. Mewujudkan petugas yang taat azas dan peraturan perlu dilakukan pembinaan dan pemberian pelatihan bagi seluruh petugas Rutan Klas I Bandung untuk memperkuat Integritas dalam pelaksanaan tugas. Dengan adanya pelatihan dan pendidikan dapat memberikan kekuatan dan wawasan bagi petugas untuk dapat membangun integritas dan komitmen terhadap pelayanan yang baik di dalam Lapas.

Kata kunci: *pungutan liar, integritas, dan komitmen*

Pendahuluan

Peristiwa kaburnya ratusan tahanan di Rumah Tahanan (Rutan) Sialang Bungkok-Pekanbaru menjadi perhatian dan kejadian yang mengemuka beberapa bulan yang lalu. Kejadian itu mencoreng jajaran Pemasyarakatan karena kaburnya ratusan tahanan tersebut merupakan

salah satu indikator pelayanan publik (*public service*) yang buruk pada Rutan tersebut. Pelayanan publik di Rutan adalah penerimaan kunjungan dan usulan pemberian hak kepada tahanan dan narapidana yang tidak sesuai dengan standar pemberian hak yang sudah diatur pada jajaran pemasyarakatan.

Hal tersebut dijelaskan bahwa berdasarkan rilis kepolisian yang didapat oleh tim TribunWow.com, ada 7 poin akar permasalahan peristiwa kaburnya para tahanan Rutan Sialang Bungkok Pekanbaru ini. 1) Adanya pungli terhadap tahanan, 2) Narapidana tidak mendapatkan pelayanan yang baik, 3) Terjadi penganiayaan terhadap tahanan, 4) Fasilitas kesehatan yang kurang, 5) Waktu kesempatan beribadah yang dibatasi, 6) Jam besuk dibatasi apabila ditambah harus membayar, dan 7) Perlakuan petugas rutan yang tidak punya etika (Tribunnews, 2017). Hal tersebut salah satunya pada poin satu adalah adanya pungli terhadap tahanan baik dilakukan pada pemberian hak-hak tahanan di dalam Rutan.

Pemberian hak yang menjadi pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) dan Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah pemberian asimilasi, remisi, Cuti Bersyarat (CB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), Pembebasan Bersyarat (PB) yang diberikan kepada narapidana dan layanan kunjungan kepada tahanan/narapidana di dalam Lapas/Rutan. Pemberian hak terhadap tahanan/narapidana dan kunjungan keluarga bagi tahanan/narapidana merupakan bentuk pelayanan publik (*public service*). Pada pemberian hak terhadap tahanan/narapidana tersebut masih terdapat petugas yang menyalahgunakan jabatannya untuk membebankan biaya pada pengurusan hak-hak terhadap tahanan/narapidana tersebut.

Pelayanan publik pada Lapas dan Rutan merupakan pelayan publik yang lebih mengedepankan tujuan individu penerima (tahanan, narapidana dan pengunjung) yang membutuhkan pelayanan sehingga terkadang pelayanan tersebut akan menimbulkan efek konflik

di dalam pemberi layanan. Menurut Pasasuraman et.al dalam, 1990 dalam Suprijadi bahwa terjadinya konflik peran (*role conflict*), karena para karyawan pemerintahan selaku unsur yang melayani masyarakat (pelayanan publik), menghadapi persoalan/dilema, antara mengutamakan kepuasan pelanggan internal, terutama kepuasan para pimpinan organisasinya (sebagai *stakeholders* internal), ataukah harus mengutamakan kepuasan masyarakat luas (Ibrahim & Amin, 2008).

Dalam mengurus hak-hak tahanan/narapidana dengan membebankan biaya kepada mereka merupakan bentuk pungutan liar dan masuk kategori tindak pidana korupsi. Pungutan liar sudah merupakan salah satu penyakit yang menjalar kepada setiap instansi dan oknum pegawai pemerintahan terhadap pemberian pelayanan publik (*public service*) yang diberikan kepada masyarakat. Penanganan dan pemberantasan pungutan liar yang dicanangkan pemerintah saat ini merupakan langkah yang tepat untuk perubahan dan perbaikan pelayanan yang menjamin kebebasan dan bersih dari pungutan liar. Pembersihan pungutan liar pada pelayanan publik sebagai satu langkah maju dalam pemberantasan korupsi kepada setiap instansi pemerintah untuk menangkap para oknum pelaku yang menyalahgunakan wewenangnya dalam pelaksanaan tugas.

Termasuk pemberantasan pungutan liar terhadap penanganan pelayanan publik pada **Lapas** dan **Rutan** di Indonesia pada pelaksanaan pemberian hak-hak narapidana/tahanan dan pelaksanaan kunjungan keluarga di Lembaga Pemasyarakatan (**Lapas**) dan **Rutan** yang syarat dengan pungutan liar oleh oknum **Lapas** dan **Rutan** dalam i

melaksanakan tugasnya. Penanganan dan pemberantasan pungutan liar tersebut harus didukung dengan manajemen pemberian hak-hak tahanan dan narapidana dan tata cara kunjungan anti Pungutan Liar (**Pungli**) yang dilakukan di Lapas dan Rutan. Penertiban dilakukan dengan memberikan pengawasan dan hukuman (*punishment*) bagi oknum petugas yang masih melakukan praktek **Pungli** di dalam lingkungan kerjanya.

Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas I Bandung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Rutan tersebut merupakan Menurut data dari Direktorat Pemasyarakatan Nopember 2017 jumlah narapidana dan tahanan di Rutan Klas I Bandung sejumlah 1.568 orang (Dirjenpas, 2011). Data tersebut terdiri dari tahanan 668 orang dan narapidana sebanyak 900 orang. Berdasarkan data awal tersebut, Lapas Klas I Sukamiskin sudah *over crowded* karena isi Rutan hanya sebesar 1.027 orang sehingga mengalami over kapasitas sebesar 53 %. Dengan kondisi tersebut terdapat banyak permasalahan yang harus dihadapi di Lapas dalam pemberian pelayanan terhadap tahanan dan narapidana.

Rutan dan Lapas merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik (*public service*) kepada masyarakat, kepada narapidana/tahanan. Pemberian layanan kepada masyarakat dalam bentuk layanan kunjungan dan kepengurusan hak-hak warga binaan pemasyarakatan di dalam Lapas. Dalam memberikan layanan tersebut tahanan dan narapidana juga dilibatkan dalam proses kepengurusannya sehingga pemberian hak-hak tersebut bersentuhan dengan tahanan dan narapidana di

Tinjauan Teoritis

dalamnya. Dalam pemberian hak-hak tahanan dan narapidana tersebut terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam kepengurusannya. Penyimpangan tersebut dilakukan oleh petugas dalam kepengurusan hak seperti meminta biaya untuk kepengurusannya.

Pemberian hukuman (*punishment*) bagi oknum petugas merupakan salah satu langkah antisipasi dan perbaikan pelayanan publik di lingkungan Pemasyarakatan. Dengan adanya *punishment* dapat memberikan efek jera terhadap pelaku Pungli di Lapas dan Rutan. Tetapi yang menjadi permasalahan adalah kurangnya pengawasan yang diberikan kepada petugas sehingga upaya pencegahan dan penindakan tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas dapat diumuskan permasalahannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pelayanan publik (*public service*) pada Rutan Klas I Bandung ?
- b. Bagaimana penanganan pemberantasan pungutan liar terhadap pelayanan publik (*public service*) pada Rutan Klas I Bandung ?

Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini akan membatasi pada permasalahan-permasalahan terkait adanya indikasi pungutan liar yang merupakan bagian dari korupsi yang terselubung terhadap layanan pemberian pengurusan hak-hak narapidana, layanan kunjungan dan layanan publik (*public service*) pada Rutan Klas I Bandung.

1. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan public (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat. Pelayanan publik ini diperlukan bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-hak yang diberikan negara kepada masyarakat. Menurut Bambang Istianto, pelayanan publik harus mengedepankan prinsip kesederhanaan untuk : (Istianto & Bambang , 2018) : 1) Makin sedikitnya simpul, meja atau petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum (Yanum), 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, dan 3) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (Sinambela L. P, 2008) 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Siagian mengatakan bahwa: Teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan / *welfare state* (Siagian S. P., 1994).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Thoha (1995:181) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu: (1) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas; (2) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan

yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Thoha & Miftah (1995).

3. Pendapat dan teori Korupsi

Kata Korupsi berasal dari bahasa Latin *corruptio* . Selanjutnya disebutkan bahwa *corruptio* itu berasal pula dari kata asal *corrumpere*, suatu bahasa Latin yang lebih tua. Dari bahasa Latin itulah turun ke banyak bahasa Eropa seperti *corruption* atau *corrupt* (Inggris), *corruption* (Prancis), dan *corruptive* (*korruptie*) (Belanda). Kita dapat memberanikan diri bahwa bahasa Belanda inilah kata turun ke Bahasa Indonesia, yaitu korupsi (Syamsuddin A. 2001). Kalau secara harfiah, menurut Sudarto (1976), kata korupsi menunjukkan pada perbuatan yang rusak, busuk, tidak jujur yang dikaitkan dengan keuangan (Andi Hamzah , 2005). Henry Campbell Black (1991) mendefinisikan Korupsi sebagai perbuatan yang dilakukan dengan maksud untuk memberikan suatu keuntungan yang tidak resmi dengan hak-hak dari pihak lain secara salah menggunakan jabatannya atau karakternya untuk mendapatkan suatu keuntungan untuk dirinya sendiri atau orang lain (Syamsuddin A. Hal. 137).

Menurut Pendapat Sudarto, bahwa unsur-unsur tindak pidana korupsi, yaitu sebagai berikut: (Evi H. 2012).

1. Melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri, orang lain atau suatu badan. “Perbuatan memperkaya” artinya berbuat apa saja misalnya mengambil, memindahbukukan, menandatangani kontrak dan sebagainya, sehingga si pembuat bertambah kaya.
2. Perbuatan tersebut bersifat melawan hukum. “Melawan hukum” disini diartikan secara formil dan materiil. Unsur ini perlu dibuktikan karena tercantum secara tegas dalam rumusan delik.
3. Perbuatan tersebut secara langsung atau tidak langsung merugikan keuangan negara dan/atau perekonomian negara, atau perbuatan itu diketahui atau patut disangka oleh si pembuat bahwa merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

Menurut Pendapat Soewartojo (1988), bentuk dan jenis korupsi, yaitu sebagai berikut: (Evi H. Hal. 20).

1. Pungutan liar jenis tindak pidana, yaitu korupsi uang negara, menghindari pajak dan bea cukai, pemerasan dan penyuaapan.
2. Pungutan liar jenis pidana yang sulit dibuktikan, yaitu komisi dalam kredit bank, komisi tender proyek, imbalan jasa dalam memberi izin-izin, kenaikan pangkat, pungutan terhadap uang perjalanan, pungli pada pos-pos pencegahan di jalan, pelabuhan, dan sebagainya.

3. Pungutan liar jenis pungutan tidak sah yang dilakukan oleh pemda, yaitu pungutan yang dilakukan tanpa ketetapan berdasarkan peraturan daerah, tetapi hanya dengan surat-surat keputusan saja.
4. Penyuapan, yaitu seorang pengusaha menawarkan uang atau jasa lain kepada seseorang atau keluarganya untuk suatu jasa bagi pemberi uang.
5. Pemerasan, yaitu orang yang memegang kekuasaan menuntut pembayaran uang atau jasa lain sebagai ganti atau timbal balik fasilitas yang diberikan.
6. Pencurian, yaitu orang yang berkuasa menyalahgunakan kekuasaannya dan mencuri harta rakyat, langsung atau tidak langsung.
7. Nepotisme, yaitu orang yang berkuasa memberikan kekuasaan atau fasilitas pada keluarga atau kerabatnya, yang seharusnya orang lain juga dapat atau berhak bila dilakukan secara adil.

Apabila merujuk kepada Pendapat Soewartojo pada poin 4 termasuk bentuk penyuapan yang dilakukan kepada petugas atau pegawai negeri merupakan salah satu bentuk korupsi termasuk di dalamnya pungutan liar.

Konsep Operasional

1. Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan di Indonesia. **Rumah Tahanan** Negara merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Lembaga Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut LAPAS adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan. Anak didik pemasyarakatan yang dimaksud dalam UU ini salah satunya adalah narapidana. Sedangkan Tahanan adalah seorang tersangka atau terdakwa yang ditempatkan di dalam Rutan (Peraturan Menkumham RI No. 6 Thn. 2013).
2. Pelayanan Publik (*Public service*)
Konsep Pelayanan Publik (*public service*). Pelayanan menurut Moenir (1992) adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Roth, Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan public disediakan oleh pemerintah contohnya "museum" atau untuk pribadi menyediakan yaitu swasta, contohnya "restaurant" (Istianto B. Hal. 106). Menurut Keputusan Kementerian Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayananyang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan No.63 Thn. 2003). Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara (Istianto B. Hal. 106).

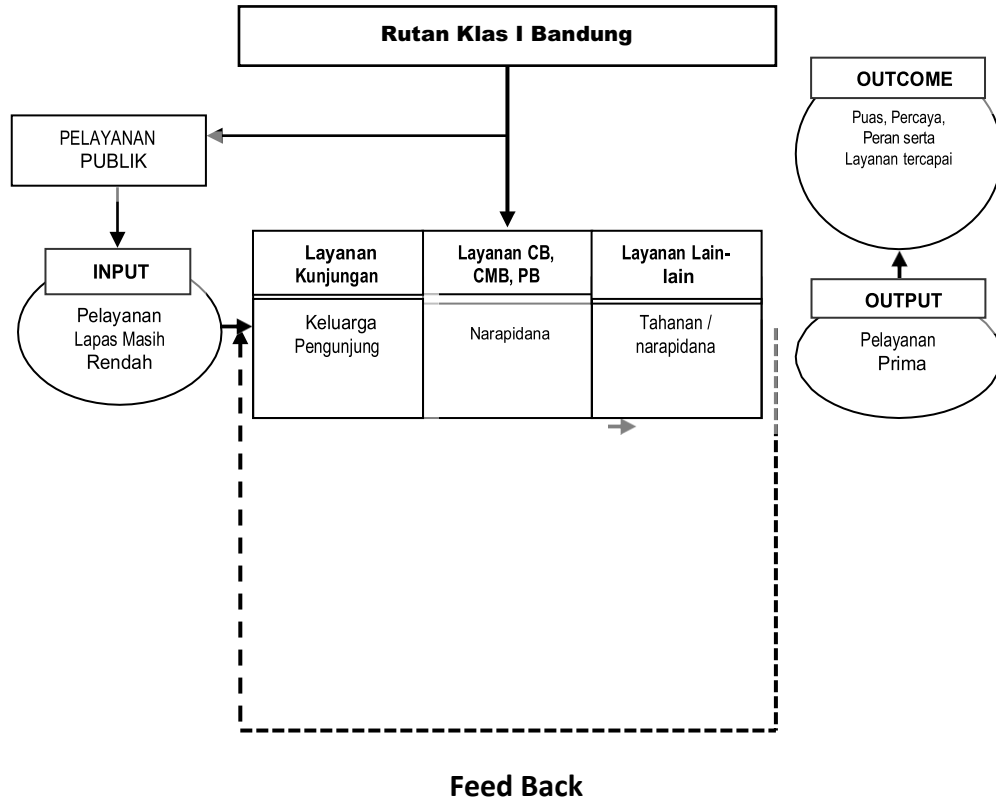
3. Pungutan Liar

Pungutan liar adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau Pegawai Negeri atau Pejabat Negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau

tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut. Hal ini sering disamakan dengan perbuatan pemerasan, penipuan atau korupsi (Istianto B. Hal. 106).

Kerangka Konsep

Dalam Kerangka Pemikiran ditetapkan Gambar sebagai berikut:



Gambar : Kerangka Pemikiran

Pendekatan Penelitian

Metode adalah cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran penelitian dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan (Soerjono S., 1990). Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan mengamati kondisi objek kajian ilmiah. Pendekatan kualitatif ini menekankan kepada pencarian informasi, pengumpulan data, yang

kemudian diinterpretasikan dan dianalisis. Menurut Lexy J.Moleong, 1997, Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Parsudi juga mengatakan hal yang sama sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan perilaku subyek yang diteliti diarahkan pada konteks dari suatu kebutuhan

sasaran yang dikaji. Selanjutnya menganalisis gejala-gejala sosial dan budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku dan pola-pola yang ditemukan tadi dianalisis lagi dengan menggunakan teori-teori obyektif" (Parsudi S. (2003). Metodologi Kualitatif menurut Bogdan dan Taylor sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (John W. C. 2002). Pendekatan kualitatif juga memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola - pola yang dianalisis gejala - gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola – pola yang berlaku (Ashshofa B., 2010).

Penelitian ini menggunakan penelitian empiris – rasional yang dimulai dari pengumpulan data empiris atau dengan menggunakan data empiris yang sudah ada (Gempur S. 2005). Berdasarkan data empiris tersebut, dilakukan rasionalisasi atau teoritisasi untuk menafsirkan data-data empiris tersebut yang akan dapat digeneralisasikan menjadi generalisasi empiris, konsep atau suatu teori. Selain itu juga penelitian ini menggunakan metode empiris - normatif, yaitu dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat (Sri M., 2005).

Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang harus diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Riduwan, 2005). Data dapat diperoleh dari hasil pengamatan langsung (*observation*) lapangan dengan meninjau Rutan Klas I Bandung, dari hasil wawancara dengan Pejabat, petugas, pengunjung, tahanan dan narapidana yang ada di dalam Rutan. Data dapat juga di dapatkan dengan mengumpulkan data dengan angket (*Questionnari*) berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengunjung, tahanan dan narapidana yang menjadi sampling data.

Selain Sumber data diatas didapatkan juga dari Penelitian kepustakaan (*library research*) yang berasal dari bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi perundang-undangan yang berlaku, sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari literatur sesuai dengan masalah penelitian serta makalah-makalah atau jurnal dan tulisan lain yang relevan sesuai dengan penelitian. Bahan dari internet juga digunakan sebagai bahan yang relevan dengan pokok masalah yang dibahas.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dalam proses penelitian. Pada penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan untuk dapat menjawab suatu permasalahan pada penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan (*Observation*) yaitu melakukan pengamatan secara langsung kepada obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ibid Hal. 30). Pengamatan (*Observation*) yang dilakukan adalah dengan mengamati langsung situasi dan kondisi Rutan Klas I Bandung, meninjau kegiatan pemberian hak-hak tahanan dan kegiatan kunjungan bagi keluarga tahanan dan narapidana.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah bentuk komunikasi antara dua orang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Dedi M. 2002). Wawancara kualitatif dilakukan untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dilakukan melalui pendekatan lain. Dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan berbeda yaitu pengejar informasi yang biasa disebut pewawancara atau *interviewer* dan pemberi informasi yang disebut informan atau responden (Ashshofa B., 2010).

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data di Rutan Klas I Bandung. Pengumpulan data dengan wawancara dilakukan dengan pejabat terkait yang ada di Kantor Wilayah dan Kepala Divisi Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, pada Rutan Klas I Bandung (Kepala Rutan, Kepala Seksi Pelayanan

Tahanan, Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan, Kepala Subseksi Registrasi) yang selalu bersentuhan langsung dengan pemberian hak-hak tahanan dan narapidana. Selain kepada petugas, wawancara juga dapat dilakukan kepada tahanan selama proses penahanan dan narapidana yang mengusulkan hak-haknya di dalam Rutan dan kepada pengunjung (*bezug*) sebagai penerima layanan kunjungan di dalam Rutan.

3. Kuesioner

Penyebaran kuisisioner dapat dilakukan kepada narapidana dan tahanan yang dijadikan sampling pada penelitian ini. Penyebaran kuisisionernya dapat dilakukan kepada semua narapidana dan tahanan yang menjadi sampling data sehingga dapat mewakili semua tahanan dan narapidana di dalam Rutan.

4. Teknik Sampling Data

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh tahanan dan narapidana yang ada di dalam Rutan Klas I Bandung. Jadi populasi yang digunakan adalah jumlah penghuni yang ada pada saat penelitian. Dari populasi tersebut dapat ditarik sampelnya yaitu mengambil secara acak tahanan dan narapidana sejumlah 150 orang yang dapat mewakili populasi yang ada. Dari sejumlah tersebut, tahanan yang mendapat layanan kunjungan Keluarga sebesar 25 orang, khusus narapidana yang mengusulkan (yang mengurus Pemberian Remisi 25 orang, Asimilasi 25 orang, Cuti Bersyarat (CB) 25 orang, Cuti Menjelang Bebas (CMB) 25 orang, Pembebasan bersyarat 25

orang). Dari sejumlah sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada.

Analisis Data

Analisis data bagian yang harus diperhatikan untuk mengolah dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong L. J., 2002). Pada penelitian ini karena berkaitan dengan mengukur perilaku dan kepribadian dalam lingkungan kegidupan sosial pada penelitian ini mengukur perilaku petugas dalam menjalankan tugasnya, maka akan menggunakan analisis dengan mengukur menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala social (Riduwan Hal. 12). Selain skala *likert*, menganalisis juga dengan menggunakan skala *Guttman* yaitu skala yang digunakan untuk jawaban yang bersifat jelas (tegas) dan konsisten (Ibid). Dengan menggunakan kedua skala ini dapat mengukur perilaku petugas, narapidana/tahanan dan pengunjung dalam pelayanan publik di Rutan Klas I Bandung.

Berdasarkan sifat penelitian yang menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu menginterpretasikan secara kualitas tentang pendapat atau tanggapan informan, kemudian menjelaskan secara lengkap dan komprehensif mengenai berbagai aspek

yang berkaitan dengan pokok permasalahan (Soemitro R. H., 1982).

Proses Penafsiran dan Penyimpulan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif, dan terdapat alat ukur dengan menggunakan skala *likert* dan skala *Guttman* untuk mengukur tingkah laku yang dilakukan responden, sehingga proses penafsirannya menggunakan analisa deskriptif yang menggambarkan perilaku responden dengan jelas. Proses penarikan kesimpulan dengan membandingkan hipotesis yang telah dirumuskan dengan hasil analisis yang didapat.

Pembahasan dan Analisis

Bentuk Pelayanan Publik (*public service*) pada Rutan Klas I Bandung

Rutan Klas I Bandung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang melaksanakan tugas pelayanan yang ada di bawah Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Rutan sebagai salah satu UPT yang salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada tahanan/narapidana dan keluarga yang melakukan kunjungan di dalam Rutan serta pelayanan pengusulan Pemberian.

1. Pelayanan Kunjungan Keluarga

Salah satu tugas Rutan Kelas I Bandung adalah memberikan pelayanan kunjungan kepada keluarga tahanan/narapidana yang ada di dalam Rutan. Pemberian kunjungan dilakukan pada setiap hari kerja yang sudah ditentukan jadwalnya. Pemberian

layanan kunjungan ini mengaju kepada surat edaran dan prosedur tetap (Protap) yang sudah ditentukan pada Direktorat Jenderal Pemasarakatan.

Pelayanan kunjungan dilakukan setiap hari kerja dimulai dari pukul 08.00 sampai pukul 15.00 WIB dengan Pembatasan waktu 30 (tiga puluh menit) setiap pengunjung (*bezug*). Kunjungan Diawali dengan melakukan registrasi pada pos depan Rutan dengan mendapatkan nomor antrian dan registrasi dengan menggunakan Sistem Database Pemasarakatan (SDP) yang ada di Rutan Klas I Bandung. Pengunjung dimasukkan melalui pintu utama diterima Satuan Tugas Pengaman Pintu Utama (Satgas P2U). Di dalam ruangan P2U disiapkan tempat khusus untuk melakukan penggeledahan Barang bawaan dan orang/pengunjung (keluarga dan lain-lain) baik secara manual maupun dengan menggunakan alat deteksi barang-barang terlarang. Penggeledahan barang dan orang menyesuaikan dengan jenis kelamin bagi wanita digeledah oleh petugas wanita begitup sebaliknya untuk menjaga martabat dan hak asasi manusia.

Pembatasan waktu pemberian kunjungan selama 30 menit berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada 50 (lima puluh) orang pengunjung secara acak menunjukkan bahwa bahwa sekitar 50 % merasa keberatan dengan adanya Pembatasan pelayanan kunjungan tersebut. Keberatan tersebut disebabkan karena jarak tempat tinggal dari pihak pengunjung yang membutuhkan waktu untuk sampai di Rutan. selain itu disebabkan karena pihak keluarga hanya dapat mengunjungi dalam waktu-waktu tertentu atau berkunjung sekali seminggu atau sekali dalam satu bulan.

Untuk mengantisipasi Pembatasan pemberian kunjungan tersebut petugas

kunjungan pada ruang kunjungan terkadang memberikan kelonggaran bagi pengunjung untuk memberikan tambahan waktu agar dapat diperpanjang waktu kunjungannya. Pemberian tambahan kunjungan dapat diberikan oleh petugas kunjungan bagi keluarga yang jauh jarak tempat tinggalnya seperti di Karawang, Garut, Sukabumi ataupun wilayah keluarga yang ada di luar kota Bandung.

Untuk mengantisipasi kekurangan petugas, pada kunjungan dibantu oleh beberapa narapidana yang diangkat menjadi tamping (pembantu kerja pegawai). Tamping tersebut diberikan tanggung jawab untuk memantau pengunjung yang masih berada di dalam ruang kunjungan agar tertib dan memberikan peringatan batas waktu kunjungan dan membantu melakukan registrasi terhadap pengunjung di dalam ruang kunjungan. Pengunjung di Rutan Klas I Bandung tertib dalam melakukan kunjungan sehingga terasa tenang dalam berkunjung meskipun masih ada beberapa pengunjung yang melakukan pelanggaran seperti masih merokok dalam ruang kunjungan meskipun di larang karena ada anak-anak dan wanita yang berjunjung.

Berdasarkan wawancara dan sebaran kuesioner pada pengunjung secara acak bahwa kepuasan pengunjung pada pelayanan kunjungan di Rutan Klas I Bandung sudah memenuhi standar minimal pelayanan publik seperti cara memberikan layanan, teknik melayani dan pemberian informasi layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengunjung untuk tetap melakukan kunjungan berikutnya. Seperti yang dijelaskan menurut teori pelayanan publik Banbang Istianto bahwa pelayanan yang baik itu harus memenuhi unsur, 1) Makin sedikitnya simpul, meja atau

petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum (Yanum). Pada Rutan Klas I Bandung pelayanan yang diberikan pada pengunjung sangat minim meja dan tempat yang harus dilewati. Mulai dari pendaftaran sampai pada ruang kunjungan hanya ada tiga tempat pelayanan yaitu pendaftaran, pintu utama dan ruang kunjungan sehingga memangkas birokrasi yang rumit. 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat. Selain registrasi langsung pada loket pelayanan di depan Rutan Klas I Bandung, menurut Plt. Ka Rutan Bapak Alwi Mashrowi menjelaskan bahwa pelayanan registrasi dapat dilakukan juga secara online melalui android karena sudah disediakan aplikasi pendaftaran online yang menjadi nomor antrian pengunjung. dan 3) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik. Rutan Klas I Bandung dapat memperkecil birokrasi yang dilakukan sehingga proses pelayanan lebih sederhana.

2. Pelayanan Penerimaan Tahanan

Pelayanan penerimaan tahanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Rutan Klas I Bandung. Penerimaan tahanan dilakukan dengan menerima tahanan dari Kepolisian, Kejaksaan ataupun pihak lain yang memiliki kewenangan untuk melakukan penahanan. Pada tahanan Kepolisian biasanya pada masa proses penyidikan dan penyelidikan perkara dengan masa penahanan 20 hari (Pasal 24 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Acara

Pidana (KUHP) dan diperpanjang oleh penuntut umum selama maksimal 40 hari (Pasal 24 Ayat (2) KUHP. Sedangkan proses pelayanan penerimaan tahanan oleh jaksa pada saat pelimpahan perkara oleh Penyidik kepada pihak kejaksaan sehingga pelayanannya adalah penerimaan tahanan kejaksaan dengan maksimal 20 hari (Pasal 25 ayat (1) KUHP. Selain itu diperlukan penahanan tambahan sampai selama 400 hari dengan memperhatikan kewenangan penahanan yang dilakukan pihak Hakim Pengadilan Negeri, Ketua Pengadilan Negeri, Hakim Pengadilan Tinggi, Ketua Pengadilan Tinggi, hakim Mahkamah Agung dan Ketua Mahkamah Agung yang diatur pada KUHP.

Proses penerimaan langsung tahanan hanya dilakukan dari penyidik dan penuntut umum. Pada proses penerimaan tahanan dimulai dari Petugas P2U. Petugas P2U melakukan pemeriksaan tahanan, pengeledahan terhadap badan dan barang yang dibawa tahanan. Selain itu diperiksa kelengkapan surat penahanan termasuk mengidentifikasi nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan berkas penahanan lainnya. Petugas P2U wajib melakukan dan mencocokkan data dan orang yang dibawa agar tidak salah orang yang ditahan di dalam Rutan. Selain itu Petugas P2U wajib memeriksa kondisi fisik tahanan termasuk kesehatannya. Apabila dilihat ada fisiknya yang luka akibat terkena benda keras atau sakit, maka pihak Rutan Klas I Bandung berhak menolak tahanan tersebut untuk di tahan di dalam Rutan.

Proses pemeriksaan di P2U dilanjutkan dengan membawa tahanan tersebut di bagian registrasi tahanan pada Seksi Pelayanan Tahanan. Pada proses itu tahanan diterima petugas registrasi dengan melakukan pengecekan

kembali data-data sesuai dengan pemeriksaan pada P2U agar tidak salah dalam penerimaan tahanan. Pada bagian ini seluruh proses pengecekan, mengimput identitas tahanan pada SDP, melakukan foto dan mengecek seluruh kondisi tahanan dan diberikan pakaian untuk dikenakan di dalam Rutan selama masa penahanan.

Proses penerimaan tahanan selesai pada penerimaan pada bagian registrasi dan dibawa pada bagian Kesatuan Pengamanan Rutan (KPR) untuk diperiksa kembali sebelum dilakukan penempatan tahanan sesuai dengan jenis dan kasus tahanan tersebut. Penempatan tahanan merupakan kewenangan dari KPR dan dikordinasikan dengan Kepala Rutan untuk mengetahui tahanan tersebut beresiko terhadap tempat penempatan yang dilakukan.

3. Pelayanan Pengusulan Pemberian Hak bagi Narapidana di dalam Rutan

Rutan merupakan tempat untuk melakukan perawatan terhadap tahanan pada proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan perkara. Setelah selesai menjalani proses tersebut, tahanan yang sudah diputuskan pidananya dan menjalani pidana dipindahkan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) untuk mendapatkan proses pembinaan sesuai dengan fungsi Lapas yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Tetapi, untuk kasus-kasus yang hukuman pidananya kurang dari satu tahun atau hukuman ringan dapat menjalani masa pidana di dalam Rutan.

Di Rutan Klas I Bandung terdapat tahanan dan narapidana. Narapidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan tersebut memiliki hak-hak dasar yang harus dipenuhi. Hak-hak dasar

tersebut adalah seperti yang diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan. Pada peraturan pemerintah tersebut mengatur tentang pelaksanaan pemberian remisi, asimilasi dan Pembebebasan Bersyarat (PB). Hak lain seperti hak cuti bersyarat (CB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), Cuti Mengunjungi Keluarga dan hak-hak lain yang melekat dengan tahanan / narapidana.

Dalam mengusulkan hak-hak warga binaan di atas, Rutan Klas I Bandung sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Warga binaan dapat mengusulkan haknya apabila sudah memenuhi syarat yang sudah ditentukan. Petugas melakukan pelayanan terhadap usulan tersebut agar terpenuhinya hak-hak warga binaan. Pada saat warga binaan mengusulkan Cuti Bersyarat (CB), CMB, PB dan hak lainnya, petugas pelayanan sudah menyiapkan blangko isian sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak keluarga. Pihak keluarga warga binaan bertemu dengan petugas seksi pelayanan untuk mendapatkan blangko persyaratan yang harus dipenuhi.

Warga binaan dapat diusulkan haknya setelah memenuhi syarat yang sudah ditetapkan dalam peraturan pemerintah dan peraturan lainnya yang sudah mengatur tentang pelaksanaan haknya.

Penanganan Pemberantasan Pungutan Liar terhadap Pelayanan Publik (*Public Service*) pada Rutan Klas I Bandung

1. Pemberantasan Pungutan Liar pada Pelayanan Kunjungan

Pelayanan kunjungan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pihak keluarga dan lain-lain) di Rutan Klas I Bandung. Pelayanan ini sudah dijadwalkan kunjungan pada setiap jam kerja yang sudah ditetapkan oleh Rutan. Selain pelayanan kunjungan, pelayanan dapat diberikan juga tanpa batas waktu kepada pihak advokat (penasihat hukum) bagi tahanan sehingga sewaktu-waktu dapat menemui kliennya yang ada di dalam Rutan.

Pelayanan yang rutin dilakukan pihak Rutan adalah pelayanan terhadap kunjungan. Pada pelayanan kunjungan pihak keluarga masuk ke dalam Rutan dan menunggu tahanan/narapidana di panggil di dalam kamarnya. Pemanggilan tahanan/narapidana dilakukan oleh petugas di dalam ruang kunjungan dan di dalam kamar hunian petugas dan tamping (pengurus kamar) di dalam blok hunian membuka pintu sel tahanan. Kemudian membuka pintu kamar hunian dan diarahkan ke ruang kunjungan untuk menemui pihak yang mengunjungi.

Selama proses kunjungan tidak ada kegiatan penyimpangan yang dilakukan di dalam ruang kunjungan. Pihak pengunjung dan tahanan melaksanakan kunjungan seperti biasanya sampai batas waktu kunjungan selesai. Tahanan/narapidana masuk kembali ke dalam sel tahanannya. Pada proses kembalinya di dalam sel tahanan, yang dikunjungi tadi dimintai sejumlah uang maksimal dua puluh lima ribu rupiah dengan dalih untuk pengurus kamar, biaya pakaian dan biaya lainnya.

Menurut pengakuan xx tahanan kasus korupsi bahwa uang tersebut sebagai uang tambahan atau uang setoran wajib untuk pengurus. Menurut pengakuan narapidana xx1 yang lain menjelaskan bahwa uang itu sudah

terbiasa dan wajib kita setorkan setiap ada pihak keluarga yang mengunjungi.

2. Pemberantasan Pungutan Liar pada Pelayanan Penerimaan Tahanan

Penerimaan tahanan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan Rutan kepada pihak penahan. Pelayanan dapat dilakukan kepada tahanan baru baik tahanan kepolisian, tahanan kejaksaan dan tahanan pengadilan. Penerimaan tahanan dilakukan dengan proses yang sesuai dengan prosedur tetap (Protap) yang ada di Rutan Kelas I Bandung. Penerimaan tahanan dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur yang sesuai standar.

Pelayanan pada penerimaan tahanan baru dimulai dari proses serah terima sampai proses registrasi tahanan dan penempatannya. Menurut Kepala Kesatuan Pengamanan penempatan dilakukan sesuai dengan jenis kejahatan yang dilakukan dan tidak dicampur dengan narapidana. Penempatan diberikan sel khusus bagi tahanan baru selama masa pengenalan lingkungan. Pada pelayanan kamar hunian tidak terdapat pungutan pada tahanan baru untuk menjaga sterilisasi dalam ruang tahanan.

Tetapi di dalam ruang hunian tahanan baru, menurut pengakuan beberapa tahanan yang diwawancarai, masih terdapat pungutan liar yang dilakukan oleh sesama tahanan dan narapidana dan pungutan tersebut digunakan untuk kebersihan di dalam kamar hunian dan tidak disetorkan kepada petugas Rutan. Pungutan itu biasanya dilakukan oleh sesama tahanan tanpa diketahui oleh petugas.

4. Pemberantasan Pungutan Liar pada Pemberian Hak bagi Narapidana di dalam Rutan

Rutan sebenarnya sesuai dengan peraturan bahwa sebagai tempat untuk penempatan sementara bagi tersangka atau terdakwa selama proses pemeriksaan perkara di sidang pengadilan. Tetapi dapat dijadikan sebagai tempat bagi narapidana yang hukumannya di bawah satu tahun. Dalam kondisi Lapas dan Rutan yang sudah *overcrowded*, bahwa Rutan dapat dijadikan sebagai tempat bagi narapidana yang hukumannya di atas satu tahun dan pengurusan haknya dapat dilakukan di dalam Rutan. Hak yang dapat diberikan adalah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Hak bagi Warga Binaan Pemasyarakatan.

Dalam pemberian hak tersebut, terdapat prosedur dalam kepengurusannya. Pada beberapa narapidana yang dijadikan sampel penelitian masih terdapat beberapa indikasi pemberian atau adanya pungutan yang tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Narapidana terkadang juga memberikan sejumlah uang kepada petugas tanpa diminta karena sudah mengurus hak nya dengan baik. Hal ini sudah menjadi kebiasaan bagi narapidana dalam kepengurusan haknya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulannya bahwa :

1. Pelayanan kunjungan di Rutan Klas I Bandung sudah memenuhi standar pelayanan ada meskipun masih ada kekurangan termasuk petugas pelayanan kunjungan dan ruangan tempat berkunjung. Pada pelayanan pemberian hak pemberian pelayanan dilaksanakan melalui seksi pelayanan tahanan dan pelayanan penerimaan tahanan melalui beberapa proses sampai pada penempatan tahanan oleh Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan.
2. Penanganan pemberantasan pungutan liar pada pelayanan public (*public service*) sudah dilakukan dengan melihat pada proses pelayanan. Pada 3 tingkat pelayanan yaitu pelayanan kunjungan, pelayanan pemberian hak dan pelayanan penerimaan tahanan tidak didapatkan penerimaan yang tidak sah pada bentuk pelayanannya meskipun pada pelayanan kunjungan, tahanan/narapidana setelah selesai dikunjungi masih ada setoran liar yang dilakukan oleh oknum tahanan/narapidana yang ada di dalam ruang hunian.

Daftar Pustaka

- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dedy Mulyana, (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Evi Hartanti, (2012), *Tindak Pidana Korupsi*, Jakarta: sinar Grafika.
- Gempur, Santoso, (2005), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Ibrahim, Amin, (2008), *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: CV Mandar Maju.
- Istianto, Bambang, (2011), *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- John W. Creswell, (2002), *Research Design, Qualitative & Quantitative Approaches, Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif, (Kata Pengantar: Parsudi suparlan)*, Jakarta, KIK Press.
- Lexy J. Moleong, 1997, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela, (2008), *Refomasi Pelayanan Publik kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Parsudi Suparlan, (2003. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika – Universitas Indonesia.
- Riduwan, (2005), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P., (1994), *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soerjono Soekanto, (1990), *Ringkasan Metode Penelitian Hukum Empiris*, Jakarta : Indonesia Hillco.
- Sri Mamudji, dkk, (2005). *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Syamsuddin, Aziz, (2001), *Tindak Pidana Khusus*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, Miftah, (1995), *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES.

Website :

- Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2011, Smslap, (online) lihat di: <http://smslap.ditjenpas.go.id/public/grl/current/monthly/kanwil/db5c8f20-6bd1-1bd1-ae4c-313134333039/year/2017/month/10> Diunduh tanggal 26 Oktober 2017.
- Muchlisin Riadi, (2012), *Pungutan Liar (PUNGLI)*, (online) lihat di: <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pungutan-liar-pungli.html> Diunduh tanggal 26 Oktober 2017.

Tribunnews. com, (2017), *Alasan Mengejutkan Kaburnya Tahanan Rutan Sialang Bungkok serta Tuntutannya Kepada Kapolda Riau*, (online) lihat di: <http://wow.tribunnews.com/2017/05/06/alasan-mengejutkan-kaburnya-tahanan-rutan-sialang-bungkok-serta-tuntutannya-kepada-kapolda-riau> Diunduh Tanggal 26 Oktober 2017.

Indonesia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan Dan Rumah Tahanan Negara.

Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.

Undang-Undang:

Indonesia, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.