

KEBIJAKAN PELAYANAN KEPADA NARAPIDANA DAN TAHANAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN GLENO MUNICIPIO ERMERA TIMOR-LESTE

Lucia De Jesus Martins, Soesilo Zauhar dan Endang Setyowati

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang

Email: lucia31dedeus@gmail.com

***Abstract:** Penitentiary, or usually called LAPAS, is a place to foster inmates and detainees who experience the crisis of morality, reasoning and law awareness in the independence age of Timor-Leste. Research attempts to describe and to analyze the services provided for inmates and detainees at Gleno Penitentiary of Timor-Leste and also to examine the supporting and constraining factors. Result of research indicates that the implementation of services and fostering for inmates and detainees at Gleno Penitentiary is already conforming to the existing rules but several factors still influence the delivery of services such as lacking of human resource, structure and infrastructure, overcapacity and budget. It is recommended to the Ministry of Justice, through National Directorate of Penitentiary and Social Reintegration, to recruit adequate number of wardens, to improve the reliability of structure and infrastructure, to provide permanent medical staffs in Penitentiary, or to allocate additional budget from the government.*

Keywords: Policy, Services, Penitentiary and Inmates

Abstrak: Lembaga Pemasyarakatan atau di singkat dengan LAPAS adalah tempat untuk memberikan pelayanan dan pembinaan kepada Narapidana dan Tahanan yang mengalami krisis moral, ahklak dan krisis nilai kesadaran hukum di era Kemerdekaan Timor-Leste. Penelitian ini mendiskripsikan dan menganalisis tentang pelayanan pada Narapidana dan Tahanan di Lapas Gleno serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dan pembinaan kepada Narapidana dan Tahanan di Lapas Gleno secara umum sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, namun masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pelayanannya, yaitu masih minimnya SDM, sarana dan prasarana, kelebihan penampungan dan terbatasnya anggaran. Direkomendasikan kepada kementerian kehakiman melalui Direktorat Nasional Kopenjaraan dan Reintegrasi Sosial, bahwa perlu adanya perekrutan petugas Lapas, perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana, perlu adanya tenaga medis yang permanen serta adanya penambahan anggaran dari pemerintah.

Kata Kunci:kebijakan, Pelayanan, Lapas dan Narapidana.

PENDAHULUAN

Lembaga Pemasyarakatan atau disingkat dengan LAPAS adalah tempat untuk membina Napi dan Tahanan di era kemerdekaan Timor-Leste, dengan adanya Lapas

dipandang bahwa para napi dan tahanan sebagai insan yang mengalami krisis moral, ahklak dan krisis nilai kesadaran hukum sehingga harus dibina, dibimbing menuju fitrahnya yang hakiki sebagai manusia yang beradab, terampil dan berguna bagi keluarga, masyarakat dan Negara. Lapas Gleno merupakan sasaran untuk memberikan pelayanan dan pembinaan bagi para Napi dan Tahanan. Sebagai tempat tinggal sementara mereka. Karena dihuni oleh orang-orang yang datang dengan segala bentuk kriminal baik sebagai titipan polisi, jaksa ataupun bagi pelaku kejahatan yang telah mempunyai ketetapan hukum, sehingga dengan demikian fasilitas Lapas dengan setidak-tidaknya harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Proses pemasyarakatan memerlukan partisipasi terpadu dari petugas pemasyarakatan dan para Narapidana serta fasilitas yang memadai. Lembaga Pemasyarakatan Gleno yang telah berdiri sejak zaman Indonesia dan sampai hari ini masih terus bertahan dan eksis memberikan pelayanan sekaligus pembinaan bagi para Narapidana dan Tahanan yang sedang menjalani proses hukum. Maka dengan tetap mengacu pada Keputusan Pemerintahan UNTAET No. 23/2001 tanggal 28 agustus, yang kemudian diperbaharui kembali untuk yang kedua kalinya dengan Keputusan Pemerintah No.14/2014 tentang Peraturan Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan, tidak menutup kemungkinan untuk mengadopsi norma-norma hukum lama yang masih relevan maupun instrumen internasional, aspek sosial maupun opini masyarakat.

Osborne dan Gaebler (1995:192) mengemukakan bahwa pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Komitmen hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintahan yang berjalan masih mengarah kepada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Pemerintah dimasa kini orientasinya diharapkan lebih ditekankan pada pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berbeda dengan pemerintahan di masa sebelumnya, yang orientasinya diarahkan kepada aspek kekuasaan.

Penyelenggaraan pelayanan kepada Napi dan Tahanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas Lapas, belum dapat dikatakan optimal karena beberapa hal seperti:

1. Masih kurangnya pegawai atau petugas Lapas (Sumber daya manusia) yang memberikan pelayanan, sehingga menghambat proses pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal
2. Minimnya sarana dan prasarana yang menjadi subyek pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Ermera.
3. Jumlah penghuni yang sudah melebihi standar kapasitas penampungan (*over Capacity*).

Pelayanan publik harus diutamakan, karena hakekat dibentuknya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sebagaimana yang dikemukakan Rasyid (1996) dalam Widodo (2005:6) bahwa pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut Widodo (2001: 75), pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Salah satu tantangan yang paling mendasar yang dihadapi oleh organisasi lembaga pemasyarakatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yakni peningkatan jumlah penghuni yang signifikan tidak seimbang dengan peningkatan jumlah kapasitas yang ada. Seperti yang tertera dalam keputusan Menteri No. 5/2013 tentang struktur organik Direktorat Nasional, dan tercantum dalam pasal 5 tentang Penjara yang berbunyi:

1. Penjara merupakan unit yang beroperasi dibawah pengawasan Departemen Kehakiman, untuk pelaksanaan hukuman dan tindakan penahanan yang sesuai dengan keputusan pidana yang ditetapkan.
2. Penjara didirikan dan diurutkan berdasarkan aturan Ministério Da Justiça (Menteri Kehakiman).
3. Penjara diklasifikasikan menurut tingkat keselamatan keamanan yang tinggi, sedang dan rendah, mungkin juga memiliki unit atau bagian atau tingkat keamanan yang berbeda
4. Struktur organisasi, sistem operasi dan kompetensi organ dan jasa pendirian penjara didefinisikan dalam peraturan umum pendirian penjara, di bawah hukum.

Dalam memberikan pelayanan, petugas penjara adalah unsur aparatur yang bertugas untuk menyelenggarakan tugas atas perintah kementeriankehakiman dan Departemen Direktorat Nasional Kependjaraan Timor-Leste. Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah dan para GuardaPrisaun(Petugas Penjara) berkewajiban dan berperan untuk menjaga para Napi dan Tahanan serta melakukan tugas secara professional dan bertanggungjawab dalam institusi Lembaga Pemasayarakatan serta tunduk pada UUD Negara Republik timor-Leste dan UU Kepegawaian No. 08 tanggal 16 Juni Thun 2004, Keputusan Pemerintah No. 14/2014 tentang sistem Pelayanan Penjara serta surat keputusan Pemerintah No. 03 Tanggal 24 Agustus 2006, tentang pemberian pelimpahan tanggung jawab kepada Direktorat Nasional Kependjaraan mengenai Lembaga Pemasayarakatan Di Timor-Leste.

Sistem Pemasayarakatan disamping bertujuan untuk mengembalikan Warga Binaan Pemasayarakatan sebagai warga yang baik, juga bertujuan untuk melindungi masyarakat terhadap kemungkinan diulangnya tindak pidana oleh Warga Binaan Pemasayarakatan, serta merupakan penerapan dan bagian yang tidak terpisahkan dari nilai-nilai yang terkandung dalam UU RDTL. Sistem Pemasayarakatan juga bertujuan membentuk warga binaan menjadi manusia seutuhnya, untuk menyadari kesalahan, memperbaiki diri, tidak mengulangi tindak pidana, kembali ke masyarakat, aktif dalam pembangunan, hidup wajar sebagai warga Negara yang baik dan bertanggung jawab.Sedangkan fungsinya menjadikan wargabinaan menyatu (integral) dengan sehat dalam masyarakat serta dapat berperperan bebas dan bertanggung jawab.Maksud dari manusia seutuhnya ditafsirkan Narapidana sebagai sosok manusia yang diarahkan ke fitrahnya untuk menjalin hubungan dengan Tuhan, pribadi serta lingkungan.Sedangkan tafsir terintegrasi secara sehat dijelaskan sebagai pemulihan hubungan Warga Binaan Pemasayarakatan dengan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) yang dikutip Lexy. J. Moleong (2007:4), mendefinisikan *Metodologi Kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selanjutnya, Kirk dan Miller (1986:9) yang juga dikutip oleh Lexy. J. Moleong (2007:4), mendefinisikan bahwa *Penelitian Deskriptif Kualitatif* adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pelayanan Kepada Narapidana dan Tahanan

Bedasarkan kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Keputusan pemerintah No. 14/2014, tentang peraturan pelayanan kepada Narapidana dan Tahanan di dalam Lembaga Pemasyarakatan, dan Keputusan Menteri No. 5/2013 tentang Struktur Organik Direktorat Nasional Kepenjaraan. Kebijakan –kebijakan tersebut berasaskan kepada *Constituição da RDTL (UUD Negara Timor-Leste)* yang tertuang dalam artigo 30 “Direito ba Liberdade, Sigurança no Integridade eme idak-idak nian”, artigo 34 “Garantia ba prosesu krime nian” (Pasal 30 tentang Hak atas kebebasan, keamanan dan integritas perorangan dan pasal 34 tentang Jaminan terhadap proses pidana).

Pelayanan-pelayanan yang diselenggarakan di Lapas Gleno tidak luput dari kebijakan pemerintah melalui peraturan yang telah ditetapkan, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, beberapa pelayanan yang diselenggarakan di Lapas Ermera berdasarkan pada kebijakan pemerintah dan juga kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh kepala Lapas sendiri. Dalam memberikan pelayanan kepada Napi dan Tahanan di Lapas Ermera tidak membeda-bedakan antara ras, agama, politik, pendidikan, dan latar belakang kewarganegaraan.

Pelayanan yang diberikan tidak boleh ada unsur-unsur diskriminasi di antara para Narapidana, baik itu dari latar belakang seorang pejabat atau bukan, sosial dan politik. Semua harus mendapatkan pelayanan yang sama dan merata baik itu pelayanan penerimaan Narapidana dan Tahanan baru, kesehatan, makanan, kunjungan keluarga dan keamanan. Sebagai contoh, dua tahun kemarin di Lapas Gleno pernah menahan Mantan Menteri Kehakiman Timor-Leste selama satu tahun lebih. Namun dalam pelayanannya diperlakukan sama seperti para Napi lainnya. Tetapi ada kebijakan intren yang diberikan oleh Kepala Lapas tentang tempat hunian saja yang dipisahkan dari para Napi lainnya.

Semua yang tersebut di atas, tidak luput dari kebijakan-kebijakan yang diberikan juga oleh pemerintah pusat. Menurut Montesquieu dalam Soehino (2008, h.117), Kekuasaan Eksekutif adalah kekuasaan menjalankan undang-undang atau kekuasaan menjalankan pemerintahan. Seperti yang diungkapkan oleh Montesquieu, Pemerintah adalah badan eksekutif dalam suatu Negara yang mempunyai peran yang telah diberikan Negara untuk mengelola, dan menjalankan fungsi dari Negara yang bertujuan untuk menyejahterakan rakyatnya, sedangkan fungsi pemerintah sendiri adalah selain menjalankan peran Negara juga memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakatnya.

Bentuk-bentuk Pelayanan Yang Diselenggarakan di Lembaga Pemasyarakatan Gleno, Timor-Leste.

Pelaksanaan pelayanan terhadap para Napi dan Tahanan dalam lembaga pemasyarakatan di Timor-Leste pada umumnya berdasarkan pada kebijakan dalam Hukum Nasional sesuai dengan UUD RDTL Bab II tentang Hak, Kebebasan dan Jaminan Pribadi seseorang, yang tercantum dalam Pasal 29-34 dan Peraturan UNTAET No. 23/2001 tentang pengaktifan kembali Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan di Timor-Leste serta peraturan-peraturan yang berlaku. Yang kemudian diperbaharui lagi dengan peraturan tentang Sistem Pelaksanaan Kepenjaran Pidana Timor-Leste yang disahkan berdasarkan Keputusan Pemerintah No. 14/20014 tanggal 14 Mei. Dalam peraturan ini berisi tentang segala hal yang berhubungan dengan metode-metode atau langkah-langkah untuk memberikan pelayanan dan pembinaan kepada Napi dan Tahanan seoptimal mungkin.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992, 250-252) mengemukakan bahwa, pembuatan keputusan yang telah di perluas ke seluruh organisasi kemudian di letakkan di tangan orang-orang yang dapat berinovasi dan menentukan rangkaian kinerja yang tinggi. Dalam Osborne dan Gaebler dan Plestrik, (1997), mengemukakan bahwa pemerintah dalam melaksanakan perannya harus mengutamakan kompetensi dalam pemberian pelayanan, memberdayakan masyarakat, menekankan outcome, dituntun oleh misi dan bukan regulasi dan aturan-aturan, berorientasi pada customers, melakukan tindakan preventif, mendesentralisasikan otoritasnya dan menggunakan manajemen partisipatif, mengutamakan mekanisme pasar dan berperan sebagai katalisator. Dalam hal ini pelayanan pemerintah khususnya pelayanan yang di berikan pada Narapidana dan Tahanan di Lembaga pemasyarakatan sangat dibutuhkan para aktor-aktor pemberi layanan yang transparan dan responsif.

Pelayanan Dalam Pembinaan

Secara garis besar model pembinaan yang dilakukan adalah menggunakan dua pendekatan yakni dari atas (*top down Approach*). Dalam pendekatan yang pertama, materi pembinaan berasal dari pembina atau paket pembinaan bagi narapidana telah disediakan dari atas. Narapidana tidak ikut menentukan jenis pembinaan yang akan dijalaninya, tetapi langsung saja menerima pembinaan dari para pembina.

Seorang Narapidana harus menjalani paket pembinaan tertentu yang telah disediakan dari atas. Pendekatan dari atas (*top down approach*) dipergunakan untuk melaksanakan pembinaan yang sifatnya untuk mengubah narapidana dari segi kejiwaan atau rohaninya. Dengan demikian diharapkan proses pembinaan akan berjalan lancar dan dapat memenuhi sasaran yang diinginkan. Pembinaan ini memerlukan kerja keras dari pembina Narapidana untuk bisa mengetahui minat dan kebutuhan belajar mereka, paling tidak mereka harus mengenal dirinya sendiri.

Mekanisme Pelayanan

Mekanisme merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Mekanisme pelayanan merupakan sesuatu yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan membentuk satuan tersebut. Mekanisme dapat mengacu pada barang, aturan, organisasi, perilaku dan sebagainya. Mekanisme pelayanan akan sangat bermanfaat bagi organisasi dalam hal membantu koordinasi dan integritas kerja, dan membantu memonitor kerja organisasi sehingga dapat diketahui apakah suatu kegiatan berjalan baik atau buruk.

Mekanisme pelayanan publik semestinya sederhana, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir yang di pampang

di ruangan pelayanan. Ini penting dilakukan karena dalam penyelenggaraan pelayanan publik hal itu berfungsi sebagai petunjuk kerja bagi pemberi layanan, informasi bagi masyarakat penerima layanan, media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan., pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien serta sarana pengawasan dan acuan masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian terhadap konsistensi penyelenggaraan pelayanan.

Mengacu dari uraian di atas, dapat dirumuskan bahwa mekanisme pelayanan adalah hal penting untuk diperhatikan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik, termasuk dalam hal pelayanan terhadap Para Narapidandan Tahanan yang diselenggarakan di Lembaga Pemasyarakatan Gleno, Timor-Leste. Kegiatan ini bila dihubungkan dengan kegiatan kebijakan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh James A. Anderson dalam Subarsono (2005: 2), bahwa kebijakan publik merupakan “kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah”.

Layanan Penerimaan Napi dan Tahanan Baru

Menurut Moenir (1998:26), bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan pendapat ini, maka sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Lapas Gleno Bapak Nito dos Santos bahwa untuk melaksanakan proses pelayanan di dalam Lembaga Pemasyarakatan terhadap napi dan tahanan, mekanisme dari masing-masing pelayanan tersebut diterapkan berdasarkan peraturan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lapas yakni yang tercantum dalam Bab 3 bagian 11 tentang prosedur untuk penerimaan Napi dan Tahanan baru.

Namun tidak terlepas dari kemudahan prosedur tersebut ada beberapa hambatan yang tentu saja dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik, hambatan tersebut berasal dari sarana dan prasaana dan Sumber daya manusia (SDM) yang ada di rasa masih kurang untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan terhadap para Napi dan Tahanan di dalam Lembaga Pemasyarakatan.

Sebagaimana telah dijabarkan bahwa kegiatan teknis administrasi yang dilakukan di Lapas terhadap Napi atau Tahanan yang baru masuk Lapas ialah pendaftaran dan pemberian informasi mengenai peraturan-peraturan tentang perlakuan terhadap Napi atau Tahanan, maka kegiatan administratif pendaftaran sebagai berikut:

1. Pencatatan; putusan pengadilan, jati diri, barang dan uang yang dibawah
2. Pemeriksaan kesehatan
3. Pembuatan pas photo
4. Pengambilan sidik jari
5. Pembuatan berita acara serah terima terpidana.

Hasil wawancara dengan Kepala Lapas bahwa proses pelayanan penerimaan para Napi dan Tahanan baru di Lapas Gleno sudah berjalan sesuai dengan Protap (prosedur tetap), dan untuk sistem penempatannya yang belum bisa terlokalisasi, berhubung karena di lihat dari segi fisik bangunan atau tempat penampungan yang tidak begitu memadai. Jadi untuk saat ini belum adanya pemisahan antara Napi dan Tahanan, Kasus Politik dengan kasus kriminal,

Kasus Narkoba dengan Kasus Biasa dan Napi yang mengidap penyakit dengan Napi yang sehat.

Layanan Kesehatan

Pengertian terhadap pelayanan minimal belum banyak dipahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman standar pelayanan minimal secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat. Maka disetiap instansi pemerintah diterapkan Standar Pelayanan Minimal dan penggunaan SPM ini agar masing-masing institut pemerintah memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman serta tindak lanjut dalam penyelenggaraan penyelenggaraan standar pelayanan minimal.

Dalam rangka kelancaran pelaksanaan program pelayanan kesehatan di Lapas, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang Lembaga Pemasyarakatan Nomor 22 Telah ditetapkan standar pelayanan minimal pelayanan kesehatan Napi dan Tahanan di Lapas sebagai berikut:

1. Secara melembaga pelayanan kesehatan yang ada masih dalam taraf sederhana yaitu pelayanan dokter dan klinik yang sifatnya hanya sebagai pertolongan pertama saja.
2. Rujukan penderita dilakukan secara seadanya, tergantung kondisi pada masing-masing Lapas.
3. Bentuk-bentuk pelayanan promotif, preventif, dan rehabilitatif dilakukan secara sistematis.

Layanan Makanan dan Minuman

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan dimanapun ia berada serta memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Tanpa adanya makanan dan minuman, manusia tidak dapat melangsungkan hidupnya. Adapun pengertian makanan menurut WHO (World Health Organization) yaitu semua substansi yang diperlukan tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi-substansi yang dipergunakan untuk pengobatan.

Maka makanan yang dikonsumsi oleh para Napi dan Tahanan hendaknya memenuhi kriteria bahwa makanan tersebut layak untuk dimakan dan tidak menimbulkan penyakit diantaranya:

- 1 Berada dalam derajat kematangan yang dikehendaki
- 2 Bebas dari pencemaran di setiap tahap produksi dan penanganan selanjutnya.
- 3 Bebas dari perubahan fisik, kimia yang tidak dikehendaki, sebagai akibat dari pengaruh enzim, aktivitas mikroba, hewan pengerat, parasit dan kerusakan-kerusakan karena tekanan, pemasakan dan pengeringan.
- 4 Bebas dari mikroorganisme dan parasit yang menimbulkan penyakit yang dihantarkan oleh makanan (*food borne illness*).

Dari kriteria di atas, maka berdasarkan pada hasil wawancara dari informan bahwa penyelenggaraan pelayanan makanan dan minuman di Lapas Gleno tidak luput dari aturan yang berlaku, yakni berdasarkan pada kebijakan peraturan Pemerintah No.14/2014 pasal 38 yang isinya tentang pelayanan makanan bagi Narapidana dan Tahanan. Dinyatakan dalam standar bekerja penjara bahwa setiap Narapidana dan Tahanan harus disediakan makanan

yang memiliki kandungan nutrisi sesuai untuk kesehatan oleh pihak administrasi, berkualitas dan di siapkan dan disajikan secara benar pada jam-jam makan yang biasa. Selain itu air minum harus tersedia kapanpun Narapidana membutuhkan.

Layanan Kunjungan Keluarga dan Oficial

Berdasarkan pada Peraturan Lembaga Pemasyarakatan Bagian VII hak Napi dan Tahanan atas Kunjungan dan kontak lainnya dan pada bagian I berisi tentang Kunjungan, dan pada Pasal 66 isinya tentang prinsip-prinsip umum bahwa; Napi berhak untuk menerima kunjungan secara teratur dan kontak dengan orang-orang di luar penjara berdasarkan pada hukum dan peraturan yang berlaku, dan sebaliknya petugas Lapas juga harus memimpin untuk menciptakan lingkungan yang menghormati hak asasi manusia, dan para napi juga diharuskan untuk menghormati hak asasi manusia diantara para sesama Napi dan Patugas Lapas.

Pelaksanaan pelayanan terhadap kunjungan keluarga Napi ataupun kunjungan oficial yang di jalankan selama ini, berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No.14/2014 tentang Pelaksanaan sistem pelaksanaan pidana yang tercantum dalam Pasal 67 berisi tentang hak Napi dan Tahanan untuk menerima kunjungan pribadi dan keluarga: artinya mereka berhak untuk menerima kunjungan dari pasangan atau orang yang hidup bersamanya dalam situasi yang sama, kerabat, dan teman-teman lainnya. Sedangkan Pasal 68 memuat tentang Kunjungan Oficial seperti para Pengacara, Notaris, ataupun Konservatif. Dan jadwal kunjung bagi keluarga Napi ataupun Tahanan di laksanakan 2 kali dalam seminggu, yaitu pada hari Selasa dan hari Jumat pada pukul 13.00-14.00 wtl. Sedangkan bagi Kunjungan Oficial seperti kunjungan dinas, kunjungan dari pengacara, Notaris ataupun kunjungan-kunjungan dari badan pemerintah terkait, tidak ditentukan jadwal dan jam kunjungannya. Dan mekanisme dan prosedur bagi pengunjung terdiri dari:

1. Pengunjung mendaftar pada petugas dengan menunjukkan KTP atau kartu identitas legal lainnya agar di daftarkan ke buku tamu khusus pengunjung keluarga Napi dan Tahanan, serta barang bawaan untuk para Napi,
2. Pengunjung menyerahkan barang bawaan.
3. Pengunjung harus diperiksa oleh petugas, dengan catatan wanita di periksa oleh petugas wanita begitupun sebaliknya laki-laki di periksa oleh petugas laki-laki.
4. Bagi pengunjung yang membawa barang-barang seperti dompet, HP, kamera digital maupun barang-barang lainnya yang di larang oleh pihak lapas, di titipkan di loker.
5. Setelah selesai proses pendaftaran dan pemeriksaan petugas membukakan portir ke-2 bagi pengunjung untuk menuju ke tempat yang telah di tentukan bagi pengunjung.

Pelayanan terhadap kunjungan keluarga Napi dan Tahanan di Lapas Ermera meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenah, namun pihak Lapas melalui Kepala Lapas menetapkan beberapa kebijakan layanan terhadap para kunjungan dan Napi diantaranya; kebijakan bagi keluarga yang berkunjung di luar jadwal kunjungan, penambahan jam kunjungan bagi keluarga yang berkunjung setelah jam kunjungan selesai.

Layanan Keamanan

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis(UPT) dari Departemen Hukum yang melaksanakan fungsi pengamanan pembinaan terhadap narapidana maupun tahanan selama menjalani masa pidananya. Salah satu tolak ukur keberhasilan Lapas adalah sejauh mana keamanan dan ketertiban dapat terpelihara dengan

baik. Lapas merupakan sebuah miniatur dari kehidupan masyarakat yang sesungguhnya yang memiliki aturan atau norma, kebiasaan dan peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh setiap anggota masyarakatnya. Di dalam Lapas akan tercipta komunikasi antara anggota masyarakat yang bersifat positif maupun negatif yang tidak bisa di hindari. Komunikasi positif berdampak kepada terciptanya keamanan dan ketertiban yang kondusif bagi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dan petugas. Sebaliknya, komunikasi yang negatif dimana anggota masyarakat di Lapas tidak mengindahkan norma –norma, aturan-aturan dan budaya yang telah disepakati dapat memicu benturan antar WBP atau kelompok-kelompok di dalam blok hunian.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat O’Block, (1981:59) bahwa hal yang mendasari dilakukannya suatu pengamanan adalah adanya kesadaran, namun kesadaran tersebut bukan hanya untuk menghindari kejahatan yang sudah nyata dan jelas, tetapi juga kesadaran terhadap kerentanan dan upaya pencegahan untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Untuk menciptakan kondisi keamanan yang kondusif di Lapas Gleno, maka jadwal keamanan di lapangan di bagi menjadi 3 regu keamanan (shiff), yaitu terdiri dari: regu keamanan yang bertugas pada pagi hari mulai pukul 08.00-17.00, regu keamanan sore hari masuk mulai pukul 16.00-24.00 dan kemudian di gantikan oleh regu keamanan yang masuk tengah malam mulai pukul 24.00-08.00 pagi. Jadi secara garis besar sistem keamanan yang berlangsung di Lapas Gleno adalah sistem keamanan beregu yang keseluruhannya di jalankan oleh Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan (KPLP) Ermera.

Sikap dan Perilaku Petugas Terhadap Narapidana

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sikap mempunyai tiga komponen utama: kesadaran, perasaan dan perilaku. Keyakinan bahwa “Diskriminasi itu salah” merupakan sebuah pernyataan evaluatif. Opini semacam ini adalah komponen kognitif dari sikap yang menentukan tingkatan untuk bagian yang lebih penting dari sebuah sikap komponen efektifnya. Perasaan adalah segmen emosional atau perasaan dari sebuah sikap dan tercermin dalam pernyataan seperti “saya tidak menyukai John karena ia mendiskriminasi orang-orang minoritas”. Akhirnya, perasaan bisa menimbulkan hasil akhir dan perilaku. Komponen perilaku dari sebuah sikap merujuk pada suatu maksud untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

John Burke, (1986:5) mengatakan bahwa dari segi permasalahan dalam hal akuntabilitas, dan ketegangan inheren di antara nilai-nilai birokrasi dan demokrasi, perhatian kita harus berfokus pada “bagaimana para pejabat birokrasi memahami peran, tugas dan kewajiban mereka dan khususnya prinsip-prinsip apa yang bisa memandu mereka pada arah yang lebih bertanggung jawab dan akuntabel.

Berhubung di Timor-Leste belum adanya Lapas khusus untuk Narapidana dan Tahanan wanita, maka di Lapas Gleno juga berfungsi bagi Narapidana dan Tahanan Wanita. Namun perlakuan di antara Napi wanita dan Laki-laki sama, baik dalam materil, moral maupun pangan. Hanya saja bagi para Napi wanita, sedikit di spesialkan beberapa fasilitas atau di prioritaskan seperti yang di sampaikan oleh seorang informan bahwa, bila di kaitkan dengan pasal 17 dari Konstitusi RDTL bahwa adanya persamaan antara perempuan dan laki-laki “perempuan dan laki-laki memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam setiap bidang

kehidupan keluarga, budaya sosial, ekonomi dan politik. Di samping itu juga di kaitkan dengan pasal 6 ayat 1 Standar Minimum Rules For The treatment of Prisoners, secara eksplisit melarang adanya diskriminasi atas dasar ras, warna, jenis kelamin, bahasa, agama, politik, asal-usul kebangsaan atau sosial, kekayaan, kelahiran ataupun status lainnya.

Menurut Koo, Koo dan Tao, (1998) bahwa sikap pegawai merupakan salah satu unsur yang paling rentang di suatu organisasi. Di anggap rentan karena sulit untuk di duga, dan sikap pegawai sangat berpengaruh terhadap upaya perbaikan dan sertifikasi yang diinginkan organisasi. Berbeda dengan Warnaen, (2002), bahwa sikap adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu, sehingga sikap bukan hanya kondisi internal psikologis yang murni dari individu tetapi sikap lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual. Artinya, proses ini terjadi secara subjektif dan unuk diri setiap individu.

Maka sikap dan perilaku dari para petugas terhadap tahanan di nilai bahwa mampu berkomunikasi dalam hal bisa menenangkan Napi ketika mereka bermasalah, membujuk mereka ketika keras kepala, bisa memberikan dukungan ketika mereka dalam keadaan sedih. Jadi melalui komunikasi yang baik dan efektif, sangat membantu meredakan ketegangan dalam Lapas dan mengurangi kemungkinan timbulnya keributan, penyanderaan maupun demonstrasi lainnya, menjunjung tinggi integritas moral sebagai amanah dengan senantiasa berperilaku jujur agar dipercaya, bersikap peduli agara dicintai, bekerja dan bertindak cerdas agar sukses.

Sarana dan Prasarana Yang Tersedia Dalam Rangka Pemberian Pelayanan Di Lapas Gleno, Timor-Leste.

Untuk mendukung kelancaran dalam pelaksanaan layanan di Lembaga Pemasyarakatan Gleno, maka harus perlu di dukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana sebagai alat kerja, agar semua unit layanan dapat berjalan dengan ketentuan yang ditetapkan dan menghasilkan layanan yang terbaik bagi masyarakat sebagai penerima layanan yakni para napi dan tahanan yang berada dalam Lemabaga Pemasyarakatan Ermera ini. Maka prasarana yang telah ada di Lembaga Pemasyarakatan Gleno saat ini terdiri dari:

1. Bagian Dalam Kantor:

1. Portir 1 sekaligus rangkap sebagai penjagaan juga sebagai bagian untuk penerimaan tamu/loket. (1 unit)
2. Ruang Penerimaan Napi dan Tahanan baru (Receiving Office) 1 set
3. Ruang Kerja Pimpinan (Ka. Lapas) 1 set
4. Ruang Administrasi 1 set
5. Ruang Wakil Kepala Lapas 1 set
6. Ruang tamu (serba guna) 1 set
7. Gudang 1 set
8. Ruang Makan bagi para Petugas Lapas 1 set

1. Prasarana Lain:

1. Dapur 1 unit (udah dilengkapi dengan toilet, 2 gudang penyimpanan bahan makanan cadangan dan siap pakai bagi Napi)'
2. Klinik pelayanan kesehatan 1 unit'
3. Gereja 1 unit'
4. Aula Serba Guna 1 unit'

5. 2 unit Gedung Ketrampilan bagi Napi Pria dan Wanita
6. 7 Blok bagi Napi (termasuk Blok wanita).
7. Pos penjagaan terdapat di 4 sudut.
8. Kendaraan Roda 4 untuk Ka.Lapas 1 Buah, untuk para Petugas 1 buah dan untuk Napi 2 Unit (Kendaraan Khusus Tahanan).
9. Kendaraan roda 2 (4 Unit terdiri dari 1 Motor Bebek Supra X dan 3 motor Mega Pro).

Dari semua jumlah sarana maupun prasarana di atas, bila di hubungkan dengan penuturan dari beberapa informan sebelumnya bahwa semua sarana dan prasaran tersebut belum cukup untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan pada para Napi dan Tahanan di Lembaga Pemasyarakatan Gleno. Seperti penuturan para informan bahwa dari semua sarana atau fasilitas yang ada, tidak semuanya dalam kondisi yang baik. Seperti kendaraan yang khusus bagi Napi dan Tahanan ada 2 unit, dan bagi para petugas juga 1 unit kendaraan. Tetapi kondisi fisik dari kendaraan-kendaraan tersebut terkadang mengalami kerusakan terutama kendaraan khusus untuk para Napi dan Tahanan.

Dengan pelayanan pada Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Gleno. Berdasarkan dari yang di sampaikan oleh informan sebelumnya, maka faktor-faktor pendukung interen tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Adanya dukungan dari Kementerian Kehakiman
2. Adanya kerja sama yang baik antara Kepala Lapas dan para Pegawainya.

Faktor Pendukung Eksteren

Pelaksanaan pelayanan pada Napi di Lapas selain adanya dukungan interen, adapula dukungan secara eksteren. Demi kelancaran pelaksanaan proses pelayanan di dalam Lembaga Pemasyarakatan, sangat di butuhkan pula dukungan-dukungan dari pihak luar (eksteren) dari berbagai belah pihak. Maka Direktorat Nasional melakukan suatu kesepakatan kerja sama dengan Badan-badan pemerintahan, agensi Internasional dan LSM-LSM nasional serta Internasional sebagai berikut:

1. Badan Pemerintahan
2. Badan Swasta (LSM)

Wujud dari dukungan eksteren melalui kerja sama yang dilakukan oleh direktorat Nasional Kependidikan dengan Badan-badan pemerintah dan Non pemerintah di atas, berhubungan dengan pendapat yang di kemukakan oleh Batinggi, (1998:12) bahwa pelayanan publik dapat di artikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam Harbani, (2007:135) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Selain faktor-faktor pendukung interen dan eksteren di atas, namun ada juga beberapa faktor-faktor penghambat. Sebagaimana di sampaikan oleh informan bahwa faktor-faktor penghambat interen tersebut terdiri dari:

1. Jumlah Sumber daya manusia (Petugas).
2. Masih kurangnya Sarana dan Prasarana
3. Kelebihan Hunian (over capacity).

4. Minimnya Anggaran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang pelayanan kepada Napi dan Tahanan di Lapas Gleno maka kesimpulannya adalah

Pelayanan-pelayanan yang diselenggarakan di lapas Gleno, berdasarkan kebijakan-kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Decreto Lei No. 14/2014 (Peraturan Pemerintah) tentang peraturan pelayanan kepada Narapidana dan Tahanan di Lapas, dan Dipoloma Ministerial No.05/2013 (Keputusan Menteri) tentang wewenang Direktorat Nasional Kependjaraan. Maka bentuk-bentuk pelayanan-pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Pelayanan Penerimaan Napi dan Tahanan Baru
2. Pelayanan Kesehatan
3. Pelayanan Makanan dan Minuman
4. Pelayanan Kunjungan Keluarga dan Tamu Oficial
5. Pelayanan Keamanan

Mekanisme Pelayanan penerimaan Napi dan Tahanan baru yang di selenggarakan di Lapas Gleno, berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No.14/2014 Pasal 26 tentang Penerimaan Napi dan Tahanan Baru dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bab 3 Pasal 11 di dalam Lapas secara teknis administratif pendaftaran dan pemberian informasi mengenai peraturan-peraturan tentang perlakuan terhadap Napi atau Tahanan terdiri dari:

1. Pencatatan; putusan pengadilan, jati diri, barang dan uang yang dibawah,
2. Pemeriksaan kesehatan.
3. Pembuatan pas foto
4. Pengambilan sidik jari
5. Pembuatan berita acara serah terima terpidana.
6. Pemberian pakaian dan alat-alat kebersihan.
7. Penempatan Napi atau Tahanan baru di blok admisi orientasi selama 7 hari.
8. Setelah 7 hari, selanjutnya Napi atau Tahanan baru tersebut ditempatkan di blok-blok hunian lain, dengan memperhatikan jenis kelamin, usia, latar belakang kejahatan, latar belakang kesehatan dan pendidikan.

Mekanisme pelayanan yang diterapkan sudah Prostag dan Juklak yang ada. Hanya saja, untuk saat ini sistem penempatannya yang belum bisa terlokalisir. Artinya belum adanya pemisahan terhadap Napi dan Tahanan, Napol, Pelaku Kriminalitas pelaku kasus narkoba dan orang yang menderita penyakit menular dengan yang sehat. Oleh karena itu, kondisi ini masih tetap berlangsung karena belum adanya atau belum memadainya Bangunan Lapas yang baru. Disamping itu masih ada beberapa sikap dari para petugas yang sewenang-wenang saat melakukan tindakan pemeriksaan terhadap Napi dan Tahanan baru.

Pelayanan dalam pembinaan di Lapas Ermera seperti Pembinaan kesadaran beragama dilakukan empat kali dalam sebulan sesuai dengan Jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Lapas, pembinaan kesadaran berbangsa dan bernegara ini dilakukan melalui penyuluhan, Napidan Tahnann diberikan pnegarahan tentang berbangsa dan bernegara. Pembinaan ini dilakukan dengan cara penyuluhan di dalam kelas yang didatangkan dari pihak luar, bekerja sama dengan instansi lain yang jadwal harinya tidak pasti karena disesuaikan antara pihak pihak Lapas dan pihak luar. Pembinaan Kemampuan Intelektual dapat dilakukan baik melalui pendidikan formal maupun nonformal.

Pelayanan kesehatan di Lapas, bila dikaitkan dengan pendapat Azrul Azwar (1997) dalam bukunya "Pengantar Ilmu Administrasi" bahwa seseorang yang melaksanakan administrasi kesehatan berarti melaksanakan segala fungsi administrasi yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan penilaian. Keadaan yang terjadi di Lapas bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada Napi dan Tahanan sangat bertolak belakang dengan pendapat di atas. Karena pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh para Napi dan Tahanan masih jauh dari apa yang diharapkan. Keadaan riil ini juga sangat tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Levei dan Loambaa dalam Azrul (1996:35) bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat umum.

Mekanisme layanan makanan layak bagi para Napi dan Tahanan yang diselenggarakan di Lapas Gleno terdiri:

1. Pengadaan makanan di Lapas berdasarkan pada Tender yang mensuplai makanan setiap satu (1) minggu sekali berdasarkan pada permintaan sesuai dengan jumlah Napi dan Tahanan.
2. Pengolahan makan disesuaikan pada resep menu makanan yang ditentukan, yaitu sarapan pagi, makan siang dan makan malam.
3. Makanan diolah oleh Napi yang ditunjuk oleh Kepala Lapas dan petugas Blok.
4. Jaga kebersihan higienis bahan makanan dan dapur tempat memasak.
5. Makanan di distribusikan ke masing-masing blok oleh juru masak.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, pelayanan makanan yang diselenggarakan di Lapas Gleno bahwa mekanisme pelayanan makanan di Lapas sudah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi, yaitu terdiri dari; tidak adanya juru masak yang profesional sehingga masih menggunakan tenaga Napi, dari segi kebersihan tidak begitu terjamin, kondisi dapur yang perlu direnovasi, peralatan masak kurang memadai, disamping itu para juru masak tidak dilengkapi seragam masak dan perlengkapan makan para Napi yang tidak seragam. Adapula keluhan tentang menu makanan yang tidak pernah ada perubahan dan tidak tersedianya air minum masak bagi para Napi.

Selain menerima kunjungan keluarga, para Napi juga berhak untuk menerima kunjungan dari pengacara, Notaris maupun badan-badan pemerintah terkait lainnya. Mekanisme dari pelayanannya terdiri dari;

1. Pengunjung harus menunjukkan KTP atau kartu tanda pengenal lainnya
2. Pendaftaran oleh petugas
3. Barang bawaan harus dititipkan di loker
4. Pengeledahan terhadap barang bawaan untuk para Napi
5. Pemeriksaan oleh petugas
6. Pengunjung menuju ke tempat kunjungan
7. Hari kunjungan dalam satu (1) Minggu dua kali yakni hari Selasa dan Jumat, waktu pertemuan 1 jam mulai dari saat pendaftaran.

Mekanisme layanan kunjungan yang diterapkan di Lapas sudah berjalan dengan baik. Namun bagi para Napi maupun keluarga Napi masih merasa hari dan waktu kunjungan yang ditetapkan masih begitu sedikit dan singkat. Disamping itu, layanan pendaftaran yang

begitu lamban dan belum tersedianya ruang tunggu bagi pengunjung, tidak tersedianya loker untuk tempat penitipan barang-barang bawaan pengunjung serta belum tersedianya Ruangan Khusus untuk pertemuan antara Napi dan keluarganya yang dilengkapi dengan fasilitasnya. Jadi untuk sementara ini masih menggunakan gedung atau aula serba guna sebagai tempat pertemuan Napi dan keluarga mereka. Kemudian mekanisme keamanan yang diselenggarakan di Lapas Gleno diantaranya:

1. Dibentuknya jadwal keamanan di lapangan dalam 3 regu yakni: Regu Pagi masuk jam 08.00-17.00, regu Sore masuk jam 16.00-24.00 dan regu malam masuk jam 24.00-08.00
2. Keamanan secara internal
3. Keamanan secara eksternal

Berdasarkan hasil penelitian keamanan secara Internal sudah berjalan dengan maksimal, namun secara eksternal belum maksimal karena masih ada beberapa kendala yang mejadi faktor penghambat utama, di antaranya masih kurangnya petugas pegawai Lapas pada saat melakukan pengawalan terhadap para Napi apabila akan mengikuti sidang dan ke rumah sakit, kurang memadainya perlengkapan keamanan.

Secara umum sikap dan perilaku merupakan suatu proses pembentukan, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang atau lebih dengan tujuan tertentu. Dalam memberikan pelayanan terhadap para Napi dan Tahanan, para petugas harus menanamkan sikap dan perilaku yang utama adalah menghormati Hak Asasi Manusia para Napi, beretika dalam mengambil sikap, harus berlaku adil dalam memberikan pelayanan. Dan menjaga komunikasi yang baik dengan para Napi. Namun Berdasarkan hasil penelitian, bahwa diantara para petugas masih ada yang bersikap sewenang-wenang dan diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan sarana dan prasarana yang ada atau tersedia belum begitu memadai dan terdapat beberapa dari sarana tersebut sudah tidak layak pakai. Seperti sarana transportasi yang disediakan khusus untuk para Napi sekarang tidak bisa digunakan karena rusak, kurangnya sarana elektronik: Komputer, mesin kopy, terbatasnya ruang kerja. Di samping itu, prasarananya seperti; belum tersedianya rumah dinas yang memadai bagi para petugas, tidak tersedianya ruang tunggu bagi para pengunjung dan ruang pertemuan antara Napi dan keluarga dan terbatasnya kamar hunian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2011. Jurnal: Borneo Administrasi. Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik.vol.7 No. 3 Tahun 2011. Hal. 357.
- Alexander E. R. 2002. Jurnal *The Public Interest in Planning: From Legitimation to Substantive Evaluation, dalam Planning Theory*, Vol. 1 No. 3. Tahun 22.
- Atmasasmita, Romli, 1983, Kependaraan Dalam Suatu Bunga Rampai, Armico, Bandung.
- Atmosudirdjo, P. 1998, Administrasi Dan Manajemen Umum, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S. 1999, Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barabashev, Straussman and J.D. 2007.*Jurnal Internasional. Public Service Reform In Rusia: Public Administration Review Washington: May/Juni 2007. Vol. 65. 3: pg, 373. 10 pgs.*

- Box, Richard C 2007. Jurnal: *Redescribing the public interest, dalam The Social Science Journal*, No. 44, hal. 585.-598.
- Bozeman, Barry. 2007, *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Budi Wijayanto. 2009. Tesis: *Kualitas Pelayanan*. FISIP UI.
- Chandler dan Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary*. Edisi kedua: Santa Barbara, Ca: ABC-CLIO Inc.