



Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere

Mariana Agneta Diana Dea^{1*}, I Nyoman Subanda², Ni Ketut Arniti³, Sahri Aflah Ramadiansyah⁴

¹⁻⁴Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

E-mail: deadiana610@gmail.com^{1*}, nyomansubanda@undiknas.ac.id², ketualarniti@undiknas.ac.id³, sahriafлах@undiknas.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: deadiana610@gmail.com

Abstract. *The coaching and supervision of inmates is an integral part of the correctional system which aims to shape the behavior of inmates so that they are able to reintegrate socially while still upholding Human Rights (HAM). This study aims to examine the quality of coaching and supervision of inmates at the Class IIB Maumere State Prison (Rutan), especially in its implementation according to modern correctional principles. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, direct observations, and documentation studies. The results of the study show that the implementation of coaching and supervision has been carried out in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations, but it has not run optimally. The main obstacles include limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and the implementation of a humanist approach in fostering assisted residents. In addition, coordination between officers still needs to be improved so that the coaching program runs more effectively. Therefore, it is necessary to strengthen correctional management, increase the capacity and professionalism of officers, and support adequate facilities to realize effective, humane, and fair coaching and supervision.*

Keywords: Prisoner Guidance; Prisoner Supervision; Human Rights; Correctional System; Class IIB Maumere Detention Center.

Abstrak. Pembinaan dan pengawasan narapidana merupakan bagian integral dari sistem pemasyarakatan yang bertujuan membentuk perilaku warga binaan agar mampu kembali berintegrasi secara sosial dengan tetap menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pembinaan dan pengawasan narapidana di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Maumere, khususnya dalam pelaksanaannya sesuai prinsip pemasyarakatan modern. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan dan pengawasan telah dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun belum berjalan secara optimal. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurang memadainya sarana dan prasarana, serta belum maksimalnya penerapan pendekatan humanis dalam pembinaan warga binaan. Selain itu, koordinasi antartugas masih perlu ditingkatkan agar program pembinaan berjalan lebih efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan manajemen pemasyarakatan, peningkatan kapasitas dan profesionalisme petugas, serta dukungan fasilitas yang memadai guna mewujudkan pembinaan dan pengawasan yang efektif, manusiawi, dan berkeadilan.

Kata Kunci: Hak Asasi Manusia; Kualitas; Pembinaan; Pengawasan; Sistem Pemasyarakatan.

1. LATAR BELAKANG

Hak asasi manusia (HAM) merupakan hak dasar yang melekat pada setiap individu sejak lahir dan wajib dihormati serta dilindungi oleh negara sebagai wujud penghargaan terhadap harkat dan martabat manusia. Prinsip ini diimplementasikan dalam sistem pemasyarakatan Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 yang menekankan pembinaan dan pengawasan secara humanis guna mempersiapkan warga binaan untuk reintegrasi sosial. Keberhasilan pemasyarakatan sangat ditentukan oleh keseimbangan antara pembinaan dan pengawasan, namun dalam praktiknya pemenuhan HAM di Lapas dan Rutan

masih menghadapi berbagai tantangan, terutama keterbatasan sumber daya dan fasilitas. Kondisi tersebut juga dialami oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Maumere, yang dengan karakteristik geografis dan sosialnya menghadapi kendala tersendiri dalam menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan secara optimal.

Namun, komitmen ideal tersebut sempat terguncang oleh kenyataan tragis. Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, tercatat dua kasus narapidana yang mengakhiri hidupnya di dalam Rutan Kelas IIB Maumere, masing-masing pada tahun 2017 dan 2020. Kasus ini bukan sekadar insiden statistik, melainkan alarm keras terhadap potensi kegagalan sistem dalam melindungi hak hidup yang paling mendasar. Peristiwa tersebut menyoroti pentingnya evaluasi terhadap pelaksanaan pembinaan dan pengawasan di Rutan Maumere dalam memastikan kesejahteraan fisik dan psikologis warga binaan. Kasus ini mengindikasikan adanya celah dalam penerapan kedua aspek tersebut, baik dari sisi pendekatan kemanusiaan maupun efektivitas sistem pengawasan internal yang seharusnya mampu mendeteksi dan mencegah potensi krisis.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya persoalan serupa di berbagai lembaga pemasyarakatan. Hernawanti, (2020) menyebutkan bahwa pengawasan oleh Pembimbing Kemasyarakatan (PK) masih bersifat normatif dan belum diukur secara empiris terhadap efektivitas pembinaan. Sanusi, (2019) menemukan bahwa hambatan pelaksanaan pembinaan meliputi lemahnya koordinasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya dukungan anggaran. Sementara itu, Syahpurnama & Subroto, (2023) menyoroti pentingnya peran petugas dalam menjamin hak-hak kelompok rentan di lembaga pemasyarakatan, namun penelitian mereka masih terbatas pada deskripsi umum dan belum menilai hubungan langsung antara kualitas pengawasan dengan pemenuhan hak-hak tersebut.

Sebaliknya, studi internasional justru menunjukkan bahwa pelatihan petugas berbasis *evidence-based practices* mampu meningkatkan kualitas interaksi petugas dengan narapidana dan menurunkan tingkat residivisme Labrecque et al., (2023). Selain itu, pendekatan reintegrasi multimodal yang mencakup dukungan psikososial, pelatihan keterampilan, serta pendampingan pasca-binaan terbukti meningkatkan keberhasilan adaptasi mantan narapidana di masyarakat (G.A et al., 2024). Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan di negara dengan sumber daya dan sistem yang lebih mapan, sehingga belum mencerminkan kondisi lembaga pemasyarakatan di daerah dengan keterbatasan seperti Rutan Kelas IIB Maumere.

Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait belum adanya kajian empiris yang secara khusus menilai kualitas pembinaan dan pengawasan serta kontribusinya terhadap perlindungan hak dasar warga binaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara mendalam kualitas pembinaan dan pengawasan narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena lemahnya kualitas pembinaan dan pengawasan narapidana yang berdampak pada pemenuhan hak asasi manusia di Rutan Kelas IIB Maumere. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan fakta, realitas sosial, serta dinamika yang terjadi di lapangan secara komprehensif melalui penelusuran langsung terhadap pengalaman dan praktik para aktor yang terlibat. Penelitian kualitatif menekankan kedalaman analisis, sehingga gejala sosial tidak hanya dipahami di permukaan, tetapi ditelaah secara kontekstual berdasarkan teori pembinaan, teori pengawasan, dan prinsip-prinsip HAM yang relevan dalam sistem masyarakat. (Setiawan & Rahmawati, 2020; Semiawan, 2015 dalam Yusanto, 2020)

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif dengan desain cross-sectional, yang dilaksanakan dalam satu periode waktu, yaitu tahun 2024–2025. Data dikumpulkan melalui penelitian lapangan dengan teknik observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, guna memperoleh gambaran utuh mengenai implementasi pembinaan dan pengawasan terhadap warga binaan masyarakat. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, meliputi Kepala Rutan, petugas masyarakat, dan narapidana yang dianggap paling memahami serta mengalami langsung proses pembinaan dan pengawasan. Data yang diperoleh bersumber dari data primer berupa hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen resmi dan literatur pendukung. (Neuman dalam Hamdi & Ismaryari, 2022; Sugiyono, 2019; Sugiyono, 2023)

Analisis data dilakukan secara kualitatif interaktif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan hingga diperoleh temuan yang kredibel. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Rutan Kelas IIB Maumere, Kabupaten Sikka, yang dipilih karena relevan dengan fokus kajian mengenai kualitas pembinaan, pengawasan, dan pemenuhan HAM narapidana. Pendekatan ini

diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang akurat dan reflektif terhadap kondisi nyata pelaksanaan sistem pemasyarakatan. (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2014; Moleong, 2007; Wirawan, 2012)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang berjudul Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere. Pada bab ini peneliti menyajikan hasil penelitian dari lokasi penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi oleh peneliti dari informan penelitian. Untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere dan apa saja hambatan dalam memberikan pembinaan dan pengawasan di Rutan Kelas IIB Maumere.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan secara langsung dan melakukan kegiatan wawancara dengan beberapa informan. Informan-informan yang sudah peneliti targetkan dirasakan sudah cukup mengetahui bagaimana Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan informasi-informasi sebagai berikut:

Hasil Penelitian

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya melalui kondisi sarana dan prasarana fisik serta lingkungan pelayanan. Bukti fisik tersebut tercermin dari fasilitas tempat pelayanan, penggunaan peralatan atau teknologi yang menunjang pembinaan dan pengawasan, serta penampilan aparatur dalam melaksanakan tugas. Secara umum, dimensi *tangible* mencakup penampilan fisik, kelengkapan peralatan, dan profesionalitas personel.

Dalam penelitian ini, kualitas dimensi *tangible* pembinaan dan pengawasan di Rutan Kelas IIB Maumere dianalisis berdasarkan persepsi warga binaan sebagai penerima layanan. Pengumpulan data dilakukan untuk melihat kesesuaian antara kondisi nyata yang dirasakan oleh warga binaan dengan pernyataan yang disampaikan oleh petugas dan Kepala Rutan terkait pelaksanaan pembinaan dan pengawasan. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai dimensi *tangible* meliputi:

- 1) Ketersediaan fasilitas dalam melayani warga binaan

Ketersediaan fasilitas di Rutan Kelas IIB Maumere merupakan bagian penting dari penilaian aspek nyata pembinaan dan pengawasan. Keberadaan dan kondisi sarana prasarana

fisik yang mendukung pelaksanaan pembinaan dan pengawasan warga binaan harus sesuai standar dimana perlu adanya ketersediaan fasilitas seperti ruang hunian yang layak, klinik kesehatan, tempat ibadah, ruang pembinaan keterampilan, sarana olahraga, serta fasilitas pendukung lainnya bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar warga binaan selama menjalani masa penahanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Novita Ariance Ga selaku pegawai di bidang pengelolaan pembinaan kemandirian *“Menurut saya bentuk pembinaan yang diberikan kepada warga binaan dilaksanakan melalui kegiatan kerohanian, jasmani, dan keterampilan, seperti olahraga rutin serta pelatihan membuat tempe dan memasak, yang seluruhnya dilakukan dengan pengawasan petugas dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di dalam rutan. Jadi cukup jelas bahwa rutan ini menyediakan beberapa fasilitas pelayanan seperti ibadah kami menyediakan gereja dan musolah, klinik untuk warga binaan yang ingin konsultasi tapi tetap dibawah pengawasan petugas, tersedia ruangan untuk konsultasi dengan pengacara, ada perpustakaan dengan berbagai jenis buku juga serta dapur yang dikhususkan warga binaan blok wanita untuk membuat kerajinan dan pemasaran”*.

Hasil wawancara dengan salah satu warga binaan blok wanita saudara E.S, diperoleh keterangan bahwa *“di Rutan Kelas IIB Maumere, khususnya di blok wanita, telah tersedia fasilitas dan sarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan pembinaan seperti pembuatan tempe, pecel, dan rempeyek yang dilakukan secara rutin. Kegiatan tersebut melibatkan hampir seluruh warga binaan perempuan dan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.”* ketersediaan fasilitas digunakan secara fungsional untuk mendukung pelaksanaan pembinaan yang terjadwal dan berkelanjutan, sehingga warga binaan memperoleh ruang dan sarana yang memadai dalam mengikuti kegiatan pembinaan kepribadian dan kemandirian.

Hal lain juga dikatakan oleh warga binaan blok laki-laki saudara I.L mengatakan bahwa *“untuk hak dasar selama berada di rutan telah terpenuhi, seperti makanan yang diberikan secara teratur dan tepat waktu serta tersedianya fasilitas ibadah berupa kapela yang digunakan secara rutin.”* Ketersediaan fasilitas dalam melayani warga binaan penting sebagai penunjang kebutuhan dasar dan kegiatan pembinaan dapat berjalan lebih efektif.

Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan seorang warga binaan blok laki-laki saudara P.M juga mengatakan bahwa *“hak dasar selama menjalani pembinaan terpenuhi melalui ketersediaan fasilitas kesehatan berupa klinik, sarana olahraga, serta perpustakaan kecil yang dapat dimanfaatkan untuk membaca dan beraktivitas, sehingga membantu mengurangi kejenuhan selama berada di rutan.”* Fasilitas fisik yang tersedia di Rutan Kelas

IIB Maumere tidak hanya mendukung pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga menunjang kegiatan pembinaan dan kesejahteraan psikologis warga binaan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) mengatakan bahwa, *“program pembinaan Rutan di tempat ini berjalan dengan baik, ada program pembinaan kemandirian terkait dengan kegiatan kerja padat karya yang bisa dilaksanakan baik di dalam maupun di luar dengan pihak ketiga. Rutan ini punya klinik sendiri lengkap dengan petugas kesehatan yang punya keahlian akademik dalam bidang tersebut. Terkait kesehatan, setiap lembaga pemasyarakatan wajib memiliki klinik dan Rutan ini punya klinik sendiri lengkap dengan petugas kesehatan yang memiliki keahlian akademik. Pelayanan dasar seperti makan, pakaian, serta fasilitas pembinaan kerohanian, keterampilan, dan kemandirian tetap kami berikan”*. Namun demikian, beliau juga menyampaikan bahwa *“kendala yang dihadapi saat ini adalah fasilitas bangunan yang sudah overkapasitas, karena Rutan hanya mampu menampung sekitar 75 orang, sementara saat ini dihuni hampir 150 warga binaan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas di Rutan Kelas IIB Maumere secara umum telah membantu menyediakan layanan pembinaan dan pengawasan, baik untuk memenuhi kebutuhan dasar maupun untuk menjalankan program pembinaan kepribadian dan kemandirian.

2) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan pembinaan dan pengawasan

Kedisiplinan pegawai adalah sikap yang patuh dan konsisten terhadap aturan, standar operasional prosedur, dan tanggung jawab kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pembinaan dan pengawasan. Di lingkungan dengan risiko tinggi dan keterbatasan ruang gerak, disiplin kerja sangat penting untuk menjamin pelayanan yang aman, tertib, dan berkelanjutan. Kedisiplinan pegawai di lembaga pemasyarakatan berpengaruh pada keberhasilan program pembinaan, konsistensi pengawasan, dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, tingkat disiplin pegawai menentukan kualitas pelayanan pembinaan dan pengawasan warga binaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub. Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) disampaikan bahwa, *“pada saat warga binaan baru masuk, kami melaksanakan Mapenaling selama 7 sampai 14 hari untuk memberikan penjelasan mengenai tata tertib, hak dan kewajiban, serta jadwal kegiatan harian yang harus dilaksanakan, dan seluruhnya berjalan sesuai aturan yang telah ditetapkan.”*

Hal lain juga diungkapkan oleh warga binaan blok wanita saudara E.S yang mengatakan bahwa, *“pengawasan yang dilakukan petugas sudah berjalan maksimal, seluruh kegiatan dari*

pagi sampai sore telah terjadwal dan dilaksanakan dengan tepat waktu, serta petugas disiplin dalam membina dan mengawasi sesuai aturan yang berlaku.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kedisiplinan adalah upaya untuk menciptakan lingkungan yang teratur, layanan yang jelas, dan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan yang lancar di Rutan Kelas IIB Maumere. Sehingga pembinaan dan pengawasan dapat berjalan secara teratur, teratur, dan bertanggung jawab, kedisiplinan menjadi landasan bagi pegawai untuk bertindak sesuai aturan dan jadwal yang telah ditetapkan.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu warga binaan dalam menerima pembinaan secara konsisten dan berkelanjutan. Keandalan ini dapat dilihat dari kecermatan mereka dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur, kemampuan mereka untuk membina dan membimbing warga binaan sesuai kebutuhan, dan ketepatan mereka dalam memberikan informasi dan pelayanan dasar. Dengan adanya pegawai yang andal, proses pembinaan dan pengawasan dapat berjalan lebih terarah, sehingga warga binaan dapat menerima pembinaan dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan warga binaan blok wanita saudara E.S mengatakan bahwa, *“seluruh kegiatan pembinaan telah terjadwal dan dilaksanakan secara rutin dari pagi sampai sore, serta petugas membina dan mengawasi dengan tepat waktu dan disiplin sesuai SOP.”* Kehandalan pegawai tercermin dari kemampuan petugas dalam menjalankan pembinaan dan pengawasan secara konsisten, tepat waktu, serta sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Selain itu ada pula warga binaan blok laki-laki saudara I.L juga mengatakan bahwa, *“program pembinaan di rutan berjalan dengan baik dan pengawasan dilaksanakan sesuai aturan, petugas juga selalu tepat waktu dan cepat tanggap kalau ada warga binaan yang sakit, serta hak dasar seperti makan yang teratur dan pelayanan ibadah diberikan secara tepat waktu.”* Kehandalan pegawai tidak hanya terlihat dalam pelaksanaan program pembinaan, tetapi juga dalam ketepatan dan kecepatan petugas dalam memenuhi kebutuhan dasar dan memberikan respon pelayanan kepada warga binaan.

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub. Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) yang mengatakan bahwa, *“program pembinaan di Rutan berjalan dengan baik, baik pembinaan kemandirian melalui kerja sama dengan pihak ketiga maupun pembinaan kepribadian yang dilaksanakan secara terjadwal, serta didukung dengan pelayanan dasar dan kesehatan yang diberikan sesuai prosedur.”* Keteraturan

pelaksanaan program pembinaan yang didukung oleh pelayanan dasar dan kesehatan yang dilaksanakan sesuai prosedur sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Pernyataan diatas juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Novita Ariance Ga selaku pegawai di bidang pengelolaan pembinaan kemandirian yang juga mengatakan bahwa, *“petugas secara konsisten melakukan pengawasan terhadap setiap kegiatan warga binaan, baik kegiatan kerohanian, jasmani, maupun keterampilan, serta melakukan kontrol, komunikasi, dan motivasi agar program pembinaan berjalan dengan baik.”* Konsistensi petugas dalam melakukan pengawasan, komunikasi, dan pemberian motivasi guna memastikan program pembinaan berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga proses pembinaan dan pengawasan dapat berjalan dengan baik dikenal sebagai kehandalan. Kehandalan ini sangat penting bagi petugas di Rutan Kelas IIB Maumere untuk memberikan layanan pembinaan, pengawasan, dan pemenuhan kebutuhan dasar warga binaan. Kehandalan pegawai memungkinkan tujuan pembinaan rutan dicapai secara lebih terarah dan optimal.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Pelayanan di lembaga pemasyarakatan dimaknai sebagai kesiapan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan kondisi warga binaan secara cepat, tepat, serta sesuai prosedur yang berlaku. Dalam lingkungan pemasyarakatan yang bersifat tertutup dan memiliki keterbatasan ruang gerak, ketanggapan petugas menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan tetap berjalan efektif tanpa mengabaikan aspek keamanan dan ketertiban.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub. Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) yang mengatakan bahwa, *“untuk memantau kesehatan warga binaan, tentunya setiap lembaga pemasyarakatan wajib memiliki klinik dan Rutan ini punya klinik sendiri lengkap dengan petugas kesehatan yang punya keahlian akademik dalam bidang tersebut. kami berusaha untuk membina mereka dengan melakukan konseling dan berkomunikasi dengan baik juga mengadakan kegiatan-kegiatan yang membantu mereka agar warga binaan bisa mengurangi stres.”* Ketanggapan petugas menjadi sangat penting karena kebutuhan fisik dan psikologis warga binaan dapat segera ditangani melalui pemantauan kesehatan, konseling, dan komunikasi yang intensif. Ini memungkinkan pembinaan dan pengawasan tetap berjalan dengan baik di dalam rutan tanpa mengganggu keamanan dan ketertiban.

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Novita Ariance Ga selaku pegawai di bidang pengelolaan pembinaan kemandirian yang juga mengatakan bahwa, *“terkait menyikapi kebutuhan psikologi, kami selaku petugas dari awal warga binaan datang tugas kami yaitu untuk memberi penguatan agar mereka tidak stres dan semua petugas jaga di dalam rutan selalu melakukan kontrol, sering berkomunikasi serta memberikan motivasi.”* Melalui pengawasan yang terus-menerus, pemberian penguatan sejak awal, serta komunikasi dan motivasi yang dilakukan secara aktif, kebutuhan fisik dan psikologis warga binaan dapat segera direspons, sehingga kegiatan pembinaan dan pengawasan berjalan aman, tertib, dan efektif.

Mengenai ketanggapan petugas dalam membantu pembinaan pada warga binaan, hasil wawancara dengan salah satu warga binaan blok laki-laki P.M mengatakan bahwa, *“semua berjalan lancar dan tetap semua kami dijaga/diawasi oleh petugas. Kesehatan kami juga diperhatikan dengan adanya kegiatan senam jasmani di hari Jumat untuk semua warga binaan dan petugas, disini juga tersedia klinik jadi kami bisa untuk konsultasi dengan tenaga medis dengan didampingi petugas jaga.”* Melalui pengawasan yang berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan dasar, serta respon cepat terhadap layanan kesehatan dan aktivitas pembinaan, warga binaan dapat menjalani masa pembinaan secara tertib, aman, dan nyaman.

Selanjutnya hal lain juga diungkapkan oleh warga binaan blok wanita saudara E.S mengatakan bahwa, *“semua jadwal kegiatan yang dilakukan dari pagi sampai sore semua sudah terjadwal dan dilaksanakan, mereka juga dengan tepat waktu disiplin sesuai SOP tetap membina dan mengawasi kami.”* Dengan memastikan setiap kegiatan pembinaan dan pengawasan dapat dilaksanakan secara tepat waktu, terjadwal dan sesuai SOP, warga binaan merasa terarah, terlayani, dan memperoleh kepastian dalam pemenuhan hak serta kebutuhan selama menjalani masa pembinaan di Rutan Kelas IIB Maumere.

Kemampuan petugas untuk menemukan kebutuhan pembinaan, kesehatan, dan keamanan warga binaan dan membuatnya menjadi prioritas untuk program pembinaan dan pengawasan menunjukkan responsivitas, juga dikenal sebagai ketanggapan. Oleh karena itu, responsivitas sangat penting untuk memastikan pelayanan masyarakat berjalan dengan baik dan manusiawi sambil tetap menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan rutan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilindungi melalui jaminan. Petugas menjamin keamanan dan kepastian prosedur di Rutan Kantor Rumah Tahanan Kelas IIB Maumere. Petugas memastikan bahwa semua

kegiatan, pembinaan, dan pengawasan dilakukan sesuai SOP sehingga warga binaan merasa aman, terlindungi, dan tahu alur pelayanan yang harus mereka jalani.

Dalam wawancara dengan Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub. Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) yang mengatakan bahwa, *“Rutan ini menyediakan tempat untuk warga binaan yang baru masuk dengan nama Mapenaling (masa pengenalan lingkungan) dan di situ diajarkan terkait dengan tata tertib, informasi terkait pelaksanaan harian yang ada di Rutan ini dan apa saja yang harus dilaksanakan, kemudian hak-hak mereka juga dijelaskan dan masa itu rentan dari 7 sampai 14 hari.”* Petugas memastikan bahwa sejak awal warga binaan mendapatkan informasi yang jelas mengenai aturan, hak, kewajiban, dan prosedur selama menjalani pembinaan. Ini merupakan bagian inti dari *assurance* dalam pelayanan rutan agar memberi kepastian, perlindungan, dan kejelasan kepada warga binaan.

Selanjutnya untuk memperkuat data, peneliti juga mewawancarai warga binaan saudara E.S yang mengatakan bahwa, *“untuk pengawasan yang dilakukan petugas di sini sudah maksimal, semua jadwal yang dilakukan dari pagi sampai sore semua sudah terjadwal dan dilaksanakan, mereka juga dengan tepat waktu disiplin sesuai aturan untuk tetap membina dan mengawasi kami.”* Pengawasan yang konsisten, ketepatan waktu, dan pelaksanaan prosedur operasi standar (SOP) secara disiplin memberikan jaminan layanan di Rutan. Ini membuat warga binaan merasa aman, terarah, dan yakin bahwa pembinaan berjalan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Hal lain juga disampaikan saudara P.M yaitu, *“untuk aturan di sini semua berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan, kami diajarkan tepat waktu dalam semua kegiatan yang berjalan di sini, dan tetap semua kami dijaga/ diawasi oleh petugas.”* Jaminan layanan di Rutan sangat berpengaruh melalui pelaksanaan aturan yang konsisten, pengawasan yang berkelanjutan, serta pemenuhan hak dasar sangat penting, sehingga warga binaan merasa aman, terlindungi, dan percaya bahwa pembinaan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peran petugas sangat penting dalam memberikan jaminan yang jelas, aman, dan sesuai prosedur agar warga binaan dapat menjalani pembinaan dengan rasa percaya diri dan tanpa keraguan. Dengan jaminan ini, warga binaan merasa lebih tenang dan terlindungi, dan mereka dapat melewati setiap tahapan pembinaan dengan cara yang terarah dan tertib.

Dimensi Empaty (Empati/ Kepedulian)

Dengan menempatkan dirinya dalam situasi pengguna layanan, dimensi empati mencakup kemudahan berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan dan perhatian pengguna layanan. Dalam pelayanan di Rutan Kelas IIB Maumere, dimensi empati berarti

kemampuan petugas untuk berkomunikasi secara humanis, memahami kondisi emosional dan kebutuhan setiap warga binaan, dan memberikan perhatian pribadi tanpa mengabaikan aturan dan keamanan. Selama proses pembinaan, warga binaan merasa dihargai, diperlakukan dengan baik, dan didukung oleh empati ini. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere dapat diukur melalui: konteks pelayanan pembinaan dan pengawasan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang humanis dan memberi perhatian individual

Dalam pelayanan masyarakat, cara petugas pelayanan masyarakat berinteraksi dengan warga binaan ditunjukkan dengan komunikasi yang sopan, jelas, dan menenangkan. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memberikan dukungan moral, mendengarkan keluhan, dan memberi penguatan agar warga binaan tidak mengalami tekanan psikologis selama masa pembinaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novita Ariance Ga selaku pegawai di bidang pengelolaan pembinaan kemandirian mengatakan bahwa, *“terkait kebutuhan psikologi, kami selaku petugas dari awal warga binaan datang tugas kami yaitu untuk memberi penguatan agar mereka tidak stres dan semua petugas jaga di dalam rutan selalu melakukan kontrol kemudian sering berkomunikasi serta memberikan motivasi.”* Rasa empati petugas melalui perhatian personal dan komunikasi yang terus-menerus, terutama dalam memberikan penguatan psikologis sejak warga binaan pertama kali masuk.

Selanjutnya dalam wawancara pada saudara I.L mengatakan bahwa, *“pembinaan yang diberikan sangat berguna sekali untuk saya sehingga saya bisa mempersiapkan diri kedepannya”* Empati petugas tercermin melalui pembinaan yang relevan, bermanfaat, dan mendukung kesiapan warga binaan untuk kembali ke masyarakat, yang merupakan tujuan utama masyarakat dalam membangun kesadaran, kemandirian, dan perubahan perilaku secara positif.

Menurut hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sifat empati tercermin dalam kemampuan petugas untuk berkomunikasi secara humanis, memberikan motivasi, dan memberikan perhatian khusus kepada warga binaan sehingga mereka merasa dihargai dan didukung selama pembinaan. Warga binaan membutuhkan dukungan psikologis dan pembinaan yang relevan dari petugas. Mereka sangat penting untuk mempersiapkan diri untuk transformasi dan kembali ke masyarakat dengan lebih baik.

2) Pemahaman petugas terhadap kebutuhan personal warga binaan

Selain itu, empati tercermin dari kemampuan petugas untuk memahami kondisi setiap warga binaan, termasuk kebutuhan psikologis, kesehatan, dan pembinaan yang berbeda-beda. Dengan memahami situasi dan karakter masing-masing warga binaan, petugas dapat memberikan bimbingan dan pengawasan yang lebih tepat, sensitif, dan sesuai kondisi tanpa mengabaikan aturan keamanan rutan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Johannes C.H. Pati selaku Kepala Sub. Seksi Pengelolaan (mewakili Kepala Rutan) yang mengatakan bahwa, *“terkait kasus bunuh diri yang pernah terjadi, kami berusaha membina mereka dengan melakukan konseling dan berkomunikasi dengan baik, serta mengadakan kegiatan-kegiatan yang membantu mereka agar warga binaan bisa mengurangi stres.”* Dalam pelayanan masyarakat, empati ditunjukkan oleh kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan setiap warga binaan, terutama kebutuhan psikologis. Pentingnya memahami kondisi emosional warga binaan dan merespons secara tepat untuk menjaga stabilitas mental dan keberhasilan pribadi melalui konseling, komunikasi yang intens, dan kegiatan pendukung untuk mengurangi stres.

Hal lain juga disampaikan oleh saudara P.M yang mengatakan bahwa, *“kesehatan kami juga diperhatikan dengan adanya kegiatan senam jasmani di hari Jumat dan tersedia klinik jadi kami bisa konsultasi dengan tenaga medis dengan didampingi petugas jaga.”* Dengan menyediakan kegiatan yang mendukung kebugaran, akses konsultasi medis, serta pengawasan yang membuat warga binaan merasa aman, petugas telah menjalankan prinsip empati yaitu memahami kebutuhan berbeda tiap individu dan memberikan dukungan yang relevan untuk menjaga kesejahteraan mereka selama masa pembinaan.

Argument diatas sejalan dengan yang disampaikan oleh saudara I.L yang juga mengatakan bahwa, *“disini juga tersedia klinik sehingga kami bisa konsultasi kalau ada keluhan sakit dan itu selalu terbuka di jam kerjanya setiap hari.”* Empati artinya memahami kebutuhan warga binaan, termasuk persiapan masa depan, kesehatan, dan kenyamanan mental.

Dari hasil wawancara di atas, diperoleh bahwa petugas Rutan Kelas IIB Maumere mampu menunjukkan empati melalui perhatian yang bersifat personal, komunikasi yang humanis, serta pemahaman yang baik terhadap kebutuhan psikologis, kesehatan, dan pembinaan setiap warga binaan.

Hambatan-Hambatan Dalam Melakukan Pelayanan

Pelayanan di Rutan Kelas IIB Maumere masih menghadapi sejumlah hambatan utama, terutama keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan tenaga profesional pendukung. Kondisi overcapacity menjadi kendala serius karena berdampak pada kenyamanan hunian,

keamanan, kesehatan, serta menurunkan efektivitas pembinaan dan pengawasan warga binaan. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan beban kerja yang tinggi, sehingga memengaruhi konsistensi dan kualitas pelayanan pemasyarakatan. Hambatan lainnya adalah minimnya tenaga profesional, seperti psikolog dan pembina khusus, yang dibutuhkan untuk menangani kondisi mental dan sosial warga binaan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sarana prasarana, penambahan dan peningkatan kapasitas petugas, serta penguatan kolaborasi dengan tenaga ahli guna mendukung pelayanan pemasyarakatan yang lebih humanis dan efektif.

Pembahasan

Kualitas Pembinaan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere

Kualitas pembinaan narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere tercermin dari pelaksanaan program pembinaan yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan guna meningkatkan sikap, perilaku, serta kemandirian warga binaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan kepribadian dan kemandirian telah dilaksanakan secara rutin melalui kegiatan kerohanian, pembinaan mental, aktivitas jasmani, serta pelatihan keterampilan dan kerja produktif. Wawancara dengan petugas dan warga binaan mengindikasikan bahwa program pembinaan tersebut dirasakan bermanfaat dan relevan dalam memperkuat mental, meningkatkan keterampilan, serta mempersiapkan reintegrasi sosial. Meskipun demikian, kualitas pembinaan masih menghadapi kendala seperti kondisi overcapacity yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

Kualitas Pengawasan Narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere

Kualitas pengawasan narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere tercermin dari pelaksanaan fungsi pengawasan yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan guna menjaga ketertiban, keamanan, serta mendukung pemenuhan hak warga binaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dilaksanakan secara terstruktur melalui penerapan tata tertib, pengawasan aktivitas harian, dan pengendalian kegiatan warga binaan sesuai standar operasional prosedur. Wawancara dengan petugas dan warga binaan mengindikasikan bahwa pengawasan tidak hanya berfokus pada aspek keamanan, tetapi juga mendukung kelancaran pembinaan serta memperhatikan kebutuhan dasar dan kondisi psikologis warga binaan. Meskipun menghadapi tantangan keterbatasan fasilitas dan overcapacity, kualitas pengawasan di Rutan Kelas IIB Maumere dinilai cukup baik karena mampu menyeimbangkan pendekatan keamanan dan humanis.

Analisis Kualitas Pembinaan dan Pengawasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Kualitas pembinaan dan pengawasan adalah tingkat keberhasilan kegiatan pembinaan dan pengawasan yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan untuk meningkatkan perilaku, meningkatkan kesadaran hukum, dan menjaga ketertiban dan keamanan warga binaan. Kualitas ini ditunjukkan oleh program pembinaan yang sesuai dengan kebutuhan warga binaan, kapasitas petugas, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, dan pelaksanaan pengawasan yang efektif.

Dalam penelitian ini, pendekatan SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kualitas pembinaan dan pengawasan narapidana di Rutan Kelas IIB Maumere. Pendekatan ini mencakup lima dimensi utama: tangible, reliability, response, assurance, dan empathy. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan pembinaan dan pengawasan yang diberikan oleh petugas rutan telah memenuhi harapan warga binaan. Subbagian ini tidak hanya membahas situasi lapangan, tetapi juga membahas bagaimana hasil penelitian berpengaruh terhadap teori kualitas pelayanan.

Dari hasil pengamatan di lapangan, Petugas Rutan Kelas IIB Maumere telah cukup sukses dalam menerapkan kualitas pelayanannya dan dimensi Servqual ini menjadi tolak ukur bagi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Berikut peneliti menjabarkan lima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut:

1) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan, kemampuan sarana dan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Dimensi *tangible* dalam hal ini menekankan pada keberadaan dan kondisi prasarana fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian dengan petugas di Rutan Kelas IIB Maumere, hasil penelitian menunjukkan bahwa Rutan Kelas IIB Maumere memiliki fasilitas penting untuk mendukung pelaksanaan pembinaan dan pengawasan. Fasilitas ini termasuk ruang hunian, klinik kesehatan, tempat ibadah, ruang pembinaan keterampilan, dan fasilitas pendukung lainnya. Kehadiran fasilitas ini menunjukkan bahwa rutan telah berusaha secara fisik untuk membuat lingkungan yang memungkinkan pembinaan berjalan dengan baik.

Namun, dari perspektif teori kualitas pelayanan, kondisi fisik pelayanan tidak hanya dinilai dari keberadaan fasilitas, tetapi juga dari kecukupan dan kesesuaiannya dengan jumlah pengguna layanan. Temuan penelitian menunjukkan adanya kondisi overkapasitas, di mana jumlah warga binaan melebihi daya tampung bangunan rutan. Hal ini menjadi kelemahan pada

aspek tangible karena dapat berdampak ppada kenyamanan, efektivitas pembinaan, dan tingkat pengawasan. Oleh karena itu, meskipun fasilitas secara fisik dapat diakses dan digunakan, keterbatasan kapasitas bangunan menjadi faktor yang menghalangi kualitas layanan pembinaan dan pengawasan untuk dioptimalkan.

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan keadaan atau kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara teratur, tepat waktu, dan sesuai dengan protokol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan dan pengawasan di Rutan Kelas IIB Maumere dilakukan secara terjadwal dan mengikuti standar operasional prosedur (SOP). Program pembinaan kepribadian dan kemandirian dilaksanakan secara rutin, dan pengawasan terhadap warga binaan dilakukan secara berkelanjutan.

Konsistensi petugas dalam melaksanakan tugas serta ketepatan dalam memberikan pelayanan dasar seperti makan, ibadah, dan layanan kesehatan menunjukkan bahwa petugas mampu menjalankan fungsi pelayanan secara dapat dipercaya. Meskipun demikian, dalam temuan penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan berpotensi terpengaruh oleh keterbatasan sumber daya manusia, terutama ketika jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah warga binaan. Hal ini menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan jangka panjang.

3) Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan atau peerima jasa dengan penyampaian informasi atau pelayanan yang jelas. Dalam hal ini *Responsiveness* merupakan kemampuan petugas untuk membantu warga binaan dan menanggapi keluhan dan kebutuhan mereka secara cepat dan tepat.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menemukan bahwa petugas Rutan Kelas IIB Maumere cukup tanggap dalam menangani kebutuhan warga binaan, terutama terkait pelayanan kesehatan, kegiatan pembinaan, dan kondisi psikologis. Ketersediaan klinik, pendampingan petugas, serta komunikasi yang dilakukan secara rutin menjadi faktor penting dalam pelayanan yang diberikan.

Salah satu komponen penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan adalah respons. Ketanggapan petugas di Rutan Kelas IIB Maumere menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan yang responsif terhadap situasi dan kondisi warga binaan

daripada pelayanan yang pasif. Meskipun demikian, dalam penelitian ditemukan bahwa adanya keterbatasan fasilitas dan jumlah staf dapat mempengaruhi kecepatan respons dalam situasi tertentu, sehingga dimensi responsif harus diperkuat agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan atau instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau penerima jasa. Faktor ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan warga binaan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Rutan Kelas IIB Maumere memberikan jaminan pelayanan dengan menerapkan aturan yang jelas, menerapkan prosedur operasi standar (SOP), dan memberikan informasi sejak awal masa penahanan melalui kegiatan Mapenaling. Ini memberikan keamanan dan kepastian prosedur bagi warga binaan selama masa pembinaan.

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas mencerminkan kualitas assurance yang cukup baik. Warga binaan yang terlibat dalam pembinaan memahami hak dan kewajibannya serta alur pembinaan dan pengawasan yang harus diikuti. Namun dalam penelitian, peneliti menemukan bahwa, pada aspek ini menghadapi masalah karena petugas mungkin tidak memiliki kompetensi khusus atau pendidikan di bidang tertentu, seperti pembinaan keterampilan dan psikologi, yang dapat berdampak pada kualitas jaminan pelayanan secara keseluruhan.

5) Dimensi *Empaty* (Empati/ Kepedulian)

Empathy atau kepedulian bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan atau penerima jasa dengan usahanya untuk memahami keinginan penerima jasa. Empati dalam konteks ini, merupakan aspek yang menekankan komunikasi yang humanis, pemahaman tentang kebutuhan unik warga binaan, dan perhatian terhadap individu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Rutan Kelas IIB Maumere telah menunjukkan sikap empati melalui komunikasi yang intens, pemberian motivasi, serta perhatian terhadap kondisi psikologis dan kesehatan warga binaan. Pendekatan ini membuat warga binaan merasa dihargai dan diperhatikan selama menjalani masa pembinaan.

Empati menjadi dimensi penting dalam menciptakan pelayanan yang manusiawi dan berorientasi pada pengguna layanan. Sikap empati petugas di Rutan Kelas IIB Maumere memperkuat pelaksanaan pembinaan yang tidak semata-mata bersifat pengendalian, tetapi juga bersifat pembimbingan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya peneliti menemukan bahwa tingginya jumlah warga binaan dibandingkan dengan petugas dapat membatasi

intensitas perhatian individual, sehingga menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi empati terhadap seluruh warga binaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat di simpulkan sebagai berikut: Pada Rutan Kelas IIB Maumere, kualitas pelayanan pembinaan dan pengawasan di ukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati/kepedulian).

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), kualitas pembinaan dan pengawasan dinilai cukup memadai dari sisi ketersediaan fasilitas dasar penunjang kegiatan pembinaan dan pengawasan, seperti ruang hunian, fasilitas ibadah, area kegiatan pembinaan, serta sarana keamanan dan juga kedisiplinan petugas. Namun dari indikator tersebut, ada beberapa kendala seperti masih terdapat keterbatasan jumlah dan kondisi sarana. Walaupun alaupun warga binaan mengakui adanya fasilitas pembinaan yang disediakan, nyatanya kondisi fisik bangunan, keterbatasan ruang, serta overkapasitas masih memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pembinaan yang sedang berjalan di Rutan Kelas IIB Maumere. Pada dimensi *reliability* (kehandalan), pembinaan dan pengawasan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan. Program pembinaan dan sistem pengawasan dijalankan secara rutin berdasarkan peraturan masyarakatan serta petugas berupaya menjalankan tugas secara konsisten dan profesional sesuai standar operasional. Dari indikator tersebut, terdapat pula kendala yang dihadapi seperti keandalan pelayanan berpotensi terpengaruh oleh keterbatasan sumber daya manusia, terutama ketika jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah warga binaan. Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), petugas Rutan dinilai telah menunjukkan respons terhadap kebutuhan dan permasalahan warga binaan, baik terkait pembinaan maupun pengawasan seperti petugas diarahkan untuk segera menindaklanjuti laporan atau keluhan yang muncul di dalam Rutan Kelas IIB Maumere kemudian ketanggapan petugas dilakukan sesuai situasi dan tingkat urgensi permasalahan. Namun demikian, terdapat adanya keterbatasan fasilitas dan jumlah staf yang dapat mempengaruhi kecepatan respons dalam situasi tertentu, sehingga dimensi responsif harus diperkuat agar pelayanan dapat berjalan lebih baik. Pada dimensi *assurance* (jaminan), sistem pengawasan yang diterapkan di Rutan Kelas IIB Maumere telah memberikan rasa aman dan ketertiban bagi warga binaan. Jaminan keamanan dan perlindungan menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pengawasan. Penerapan tata tertib dan pengawasan rutin juga mampu menjaga stabilitas keamanan di dalam Rutan. Akan

tetapi, dalam menghadapi masalah petugas mungkin tidak memiliki kompetensi khusus atau pendidikan di bidang tertentu, seperti pembinaan keterampilan dan psikologi, yang dapat berdampak pada kualitas jaminan pelayanan secara keseluruhan. Pada dimensi *empathy* (empati/kepedulian), hubungan antara petugas dan warga binaan menunjukkan adanya upaya pendekatan yang cukup baik melalui komunikasi dan interaksi sehari-hari. Petugas diarahkan untuk mengedepankan sikap humanis dalam menjalankan pembinaan dan pengawasan. Namun, dalam pelaksanaannya peneliti menemukan bahwa tingginya jumlah warga binaan dibandingkan dengan petugas berpengaruh karena dapat membatasi intensitas perhatian individual, sehingga ini menjadi tantangan Rutan Kelas IIB Maumere dalam menjaga konsistensi empati terhadap seluruh warga binaan.

DAFTAR REFERENSI

- Alghifari, M. F., & Subroto, M. (2023). Pelaksanaan program pembinaan narapidana dalam rangka pengembangan sumber daya manusia pada lembaga pemasyarakatan Kelas IIA Banceuy. *JiIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(4), 2259–2263. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i4.1866>
- Andriyana, N. (2020). Pola pembinaan anak didik pemasyarakatan di lembaga pembinaan khusus anak Kelas I Kutoarjo. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 6(2), 592–599.
- Anriyadi, A. (2020). Pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap perilaku warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas I Makassar. *Hasanuddin Journal of Sociology*, 2(1), 73–87. <https://doi.org/10.31947/hjs.v2i1.10571>
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. (2011). Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2011 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Nomor M.01-PR.07.03 Tahun 1985 tentang organisasi dan tata cara lembaga pemasyarakatan kehakiman.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Dale, B. G. (1999). *Managing quality*. Blackwell Publishers.
- Ditjen Pemasyarakatan. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.
- Durkheim, É. (1895). *Crime et santé sociale*. Félix Alcan.
- Eptiana, M., & Amir, A. (2021). Pola perilaku sosial masyarakat dalam mempertahankan budaya lokal (studi kasus pembuatan rumah di Desa Minanga Kecamatan Bambang Kabupaten Mamasa). *EduLC Journal*, 1(1), 20–27.
- G. A., S., C., Y., & N. S., K. (2024). Community reintegration for prison inmates through multimodal service delivery approach: A systematic review. *International Journal of*

Multidisciplinary Research & Reviews, 3(1), 129–141.
<https://doi.org/10.56815/ijmrr.v3.i1.2024/129-141>

Hasan, H., Informasi, S., Vidio, D., & Pendahuluan, I. (2022). Pengembangan sistem informasi dokumentasi terpusat pada STMIK Tidore Mandiri. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 23–29.

Hukama, A. F. (2017). Persepsi masyarakat pedesaan terhadap pendidikan tinggi (studi analisis teori George Herbert Mead). *J-PIPS (Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial)*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.18860/jpips.v4i1.7298>

Juariyah. (2017). *Mazhab teori sosial*. Pustaka Setia.

Karindra, L. R., & Subroto, M. (2022). Implementasi program pembinaan kepribadian dan kemandirian narapidana lanjut usia di lembaga pemasyarakatan. *Jurnal Supremasi*, 12(2), 111–120. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v12i2.1952>

Labrecque, R. M., Viglione, J., & Caudy, M. (2023). The impact of community supervision officer training programs on officer and client outcomes: A systematic review and meta-analysis. *Justice Quarterly*, 40(4), 587–611. <https://doi.org/10.1080/07418825.2022.2120062>

Maisun, S. (2020). Efektivitas pembinaan anak didik pemasyarakatan (Andikpas) di lembaga pembinaan khusus anak Jakarta. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 93–101.

Mawardi, E., & Ramadhani, D. R. (2025). Optimalisasi sistem keamanan dan pengawasan dinamis warga binaan di Lapas Kelas II B Way Kanan. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(4).

Mufti, E. A., & Riyanto, O. S. (2023). Peran lembaga pemasyarakatan dalam upaya rehabilitasi narapidana untuk mengurangi tingkat residivis. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 2425–2438. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.4026>

Nelis Hernawanti. (2020). Pembimbing kemasyarakatan terhadap klien pemasyarakatan. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Pembelajaran*, 2(2), 16–23.

Pemerintah Pusat. (1995). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan*.

Pemerintah Pusat. (1999). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1999 tentang syarat dan tata cara pelaksanaan wewenang, tugas, dan tanggung jawab perawat tahanan*.

Pemerintah Pusat. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.

Resworo Aji, G. (2022). Model pembinaan narapidana sebagai upaya pencegahan residivis di lembaga pemasyarakatan Kelas II A Magelang. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.37729/amnesti.v4i1.1751>

- Sanusi, A. (2019). Evaluation of convicts development in open correctional institutions. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 13(2), 123–138.
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29076>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahpurnama, Z., & Subroto, M. (2023). Peranan petugas pemasyarakatan dalam pengawasan terpenuhinya hak-hak kelompok rentan selama proses pembinaan di lembaga pemasyarakatan. *Jurnal Intelektualita*, 12(2). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i02.19881>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 1, 18–22.
- Tia Agustine, D., Gunarto, T., & Ramdani, S. D. (2019). Strategi pembinaan untuk meningkatkan profesionalisme guru SMK. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 2(1), 609–618.
- Tri Sulis Setyowati, & Subroto, M. (2024). Perlindungan hak asasi manusia bagi narapidana disabilitas di lembaga pemasyarakatan. *Journal of Management*, 17(1), 267–273.
- Yudistira Rusydi. (2021). Pengawasan terhadap pemenuhan hak-hak narapidana di rumah tahanan negara Kelas I A Pakjo Palembang. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 16(2), 231–246. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v16i2.4117>
- Yusanto, Y. (2020). Ragam pendekatan penelitian kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 1(1), 1–13.
- Zaini, A. (2020). Negara hukum, demokrasi, dan HAM. *Jurnal Konstitusi*, 17(1), 13–48.
- Zaki, M. G. S., & Anwar, U. (2022). Pembinaan kemandirian melalui keterampilan kerja dalam upaya meningkatkan keahlian sebagai bekal narapidana kembali ke masyarakat (studi pada Rutan Kelas IIB Kebumen). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2), 301–309.