

KATA PENGANTAR

Indonesia sebagai Negara Hukum sangat menghormati penegakkan hak azasi manusia yang kini telah menjadi isu global. Upaya penegakkan hak azasi tersebut jugs dapat dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan. Satu di antara Hak-hak Narapidana yang berada di Lembaga Pemasyarakatan adalah hak untuk menerima kunjungan dari keluarganya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan yang tercantum pada pasal 14 yang berbunyi: Warga Binaan Pemasyarakatan (Narapidana) mempunyai hak untuk menerima kunjungan keluarga.

Pelaksanaan hak narapidana tetap mengacu kepada peraturan dan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang hak tersebut. Namun, yang terpenting adalah bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan kepada keluarga yang akan mengunjungi narapidana sehingga hak narapidana dapat terpenuhi. Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas I Tanjung Gusta, Medan, Sumatera Utara, salah satu Unit Pelaksana Teknis pada Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk menghadapi tantangan, perubahan dan kemajuan zaman yang terus berkembang.

Penulis menyadari bahwa dalam Penelitian Tesis ini masih sangat banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan waktu yang dimiliki dan belum sepenuhnya penulis mampu menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Bapak Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, MSi, sebagai Pembimbing I dalam penyusunan Penelitian Tesis ini.
5. Bapak Drs. Kariono, MA sebagai sebagai Pembimbing II dalam penyusunan Penelitian Tesis ini.

Medan, Juni 2016
Penulis,

Fidelis Minaria Sitanggang

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Evaluasi Kebijakan	12
2.2 Konsep Pelayanan.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Bentuk Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian	48
3.3 Sumber Data	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Teknik Analisis Data	51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	54
4.1 Sejarah Singkat Sistem Pemasarakatan.....	54
4.2 Kementerian Hukum dan Ham.....	55
4.3 Direktorat Jenderal Pemasarakatan	60

4.4 Lembaga Pemasyarakatan Klas I Medan	62
4.5 Hasil Penelitian.....	74
4.6 Faktor-Faktor yang menjadi hambatan peningkatan Pelayanan Kunjungan pada Lapas Klas I Medan	99
4.7 Pembahasan	102
4.8. Analisa.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variasi Evaluasi Formal	18
Tabel 2. Perbandingan Pendekatan Dalam Evaluasi	26
Tabel 3. Jumlah Pegawai berdasarkan jenis kelamin	72
Tabel 4. Jumlah pegawai berdasarkan golongan, ruang dan kepangkatan....	73
Tabel 5. Tingkat Pendidikan	73
Tabel 6. Narapidana	74
Tabel 7. Tahanan	74
Tabel 8. Jumlah penghuni Lapas Berdasarkan Umur	74
Tabel 9. Jumlah Napi/Tahanan Berdasarkan Jenis Kejahatan	74
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 14. Pendapat Responden tentang Ruang Kunjungan Lapas	88
Tabel 15. Pendapat Responden tentang Kerapihan Petugas Lapas dalam Berseragam	88
Tabel 16. Pendapat Responden tentang Penyediaan Sarana Informasi Lapas	89
Tabel 17. Pendapat Responden tentang Fasilitas Pendukung Pelayanan	90
Tabel 18. Pendapat Responden tentang Kecepatan Penginputan data Pengunjung	90
Tabel 19. Pendapat Responden tentang Kecepatan Pertemuan WBP dengan Pengunjung/Kecepatan Pemanggilan WBP	91
Tabel 20. Pendapat Responden tentang Bantuan yang diberikan Petugas Lapas kepada Pengunjung	92

Tabel 21. Pendapat Responden tentang Kesesuaian Pelayanan Petugas Lapas dengan Prosedur	92
Tabel 22. Pendapat Responden tentang Ketanggapan Petugas Lapas Terhadap Kebutuhan akan Keamanan Pengunjung	93
Tabel 23. Pendapat Responden tentang Kejelasan Informasi yang diberikan Petugas Lapas kepada Pengunjung	94
Tabel 24. Pendapat Responden tentang Kecepatan Respon yang diberikan Petugas Lapas terhadap Keluhan	94
Tabel 25. Pendapat Responden tentang Ketersediaan Kotak Saran pada Lapas bagi Pengunjung	95
Tabel 26. Pendapat Responden tentang Pengetahuan Administrasi yang dimiliki Petugas Lapas	96
Tabel 27. Pendapat Responden tentang Keramahan dan Kesopanan petugas Lapas dalam memberikan Pelayanan	97
Tabel 28. Pendapat Responden tentang Kenyamanan Berinteraksi dengan Petugas Lapas	97
Tabel 29. Pendapat Responden tentang Kemampuan petugas Lapas dalam memberikan Pelayanan yang Cepat	98
Tabel 30. Pendapat Responden tentang Petugas Lapas Memahami Keinginan Pengunjung	99
Tabel 31. Pendapat Responden tentang Kemudahan Pengunjung Berkomunikasi dengan Petugas Lapas	99
Tabel 32. Pendapat Responden tentang Petugas Lapas Menyediakan Waktu kepada Pengunjung dalam Mengatasi Kesulitan	100

Tabel 33. Pendapat Responden tentang Sikap Adil Petugas Lapas dalam Melayani Pengunjung	100
Tabel 34. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Komputerisasi Layanan Kunjungan pada Lapas Kelas 1 Medan	105
Tabel 35. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Layanan Kunjungan Manual pada Lapas Kelas 1 Medan	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Komponen Analisis Data (Model Interaktif)	54
Gambar 2.	Gedung Lapas Klas I Medan	64
Gambar 3.	Struktur Organisasi Lembaga Pemsayarakat Klas I Medan.....	72
Gambar 4.	Prosedur Layanan Kunjungan Lapas	79
Gambar 5.	Mesin Tiket Antrian	79
Gambar 6.	Ruang Tunggu Ber AC	80
Gambar 7.	Komputerisasi Registrasi Kunjungan	81
Gambar 8.	Mesin Sidik Jari	81
Gambar 9.	Contoh Surat Izin Kunjungan	81
Gambar 10.	Tempat Penitipan Barang	83
Gambar 11.	Nomor Penitipan Barang	83
Gambar 12.	Ruang Penggeladahan	83
Gambar 13.	Mesin Pendeteksi Logam	84
Gambar 14.	Kartu Pengunjung.....	84
Gambar 15.	Stempel Pengunjung.....	84
Gambar 16.	Spanduk Pelayanan Pengaduan Masyarakat	85
Gambar 17.	Keramahan Petugas	87
Gambar 18.	Kerapihan Petugas	87