

**“ANALISIS KUALITAS LAYANAN RUTAN KELAS 1 CIPINANG JAKARTA
TIMUR PERIODE 2021-2025”**



**Dosen Pembimbing :
Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sherly Puji Lestari

NIM : 1221004004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Agustus 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh

Nama : Sherly Puji Lestari

NIM : 1221004004

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Rutan Kelas 1 Cipinang Jakarta Timur Periode 2021-2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap S.Sos., M.A.P.



Penguji : Dr. rer.pol. Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt.



Penguji : Ahmad Rifki Nurfebriansyah, S.IP., M.I.Pol.



Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 31 Agustus 202

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Karunia-Nya karena atas izin Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN RUTAN KELAS 1 CIPINANG JAKARTA TIMUR PERIODE 2021-2025”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari adanya banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan bahwa keterbatasan yang dimiliki penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penulisan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menghadapi banyak kendala, namun berkat bantuan, kerjasama, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara materi maupun moril terutama kepada Dosen Pembimbing saya yaitu Bapak Insan Harapan Harahap S.Sos., M.AP yang sudah dengan sangat sabar dan ikhlas meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan yang sangat berharga dan membantu penulis dalam segala proses penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Insan Harapan Harahap S.Sos., M.AP., selaku pembimbing skripsi saya yang sudah dengan sangat sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Kepada Bapak Dr. Rer. Pol Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt. dan Bapak Ahmad Rifki Nurfebriansyah, S.IP., M.I.Pol, selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan konstruktif sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik dan sempurna.
3. Kepada Mama, terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak terhingga, serta dukungan moril maupun materil yang menjadi kekuatan

utama bagi penulis untuk melangkah sejauh ini. Segala pencapaian ini adalah untuk kalian.

4. Kepada Sahabat-sahabat (Mutiara, Alia, Azrha, dan Raditya), terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang luar biasa. Terima kasih atas tawa, diskusi, dan kehadiran kalian yang membuat masa kuliah ini menjadi jauh lebih menyenangkan.
5. Kepada diri saya sendiri, Sherly Puji Lestari. Terima kasih karena sudah bertahan, tidak menyerah pada rasa lelah, dan tetap melangkah meskipun banyak keraguan yang sempat singgah. Terima kasih telah berani menghadapi ketakutan, menyelesaikan apa yang sudah dimulai, dan tetap menjadi sosok yang kuat hingga titik ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari segi kedalaman analisis, sistematika penulisan, maupun penyajian data. Hal ini tidak lepas dari keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, masukan, serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi syarat kelulusan semata, namun juga dapat memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang studi Ilmu Hubungan Internasional dan Ekonomi Politik Internasional. Semoga hasil penelitian mengenai strategi diplomasi perdagangan Thailand ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca, akademisi, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam memahami dinamika kekuatan ekonomi di kawasan Asia Tenggara.

Jakarta, 31 Agustus 2026



Sherly Puji Lestari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Puji Lestari
NIM : 1221004004
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN RUTAN KELAS 1 CIPINANG JAKARTA
TIMUR PERIODE 2021-2025”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2026

Jakarta, 31 Agustus 2026



Sherly Puji Lestari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas 1 Cipinang periode 2021–2025 serta menjelaskan keterkaitan kapasitas kelembagaan, tata kelola pelayanan, dan pemenuhan hak dasar warga binaan. Penelitian berangkat dari argumentasi bahwa kualitas pelayanan pemasyarakatan merupakan manifestasi kapasitas negara (state capacity) dalam menjalankan pelayanan secara efektif, akuntabel, responsif, dan berbasis hak asasi manusia (human rights-based approach). Dalam konteks tersebut, overkapasitas dipandang sebagai persoalan struktural yang berpotensi menghasilkan institutional overload dan membatasi kapasitas negara dalam menjamin pelayanan publik yang bermartabat.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal (single case study). Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap lima kategori informan, yaitu petugas Rutan, warga binaan aktif, mantan narapidana, keluarga warga binaan, serta pimpinan/kepala seksi pelayanan. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi laporan kinerja, regulasi pemasyarakatan, dan publikasi data portal nasional. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang diinterpretasikan melalui perspektif State Capacity, Good Governance, Rule of Law, dan Human Rights-Based Approach.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa overkapasitas kronis merupakan faktor struktural utama yang memengaruhi seluruh dimensi pelayanan. Selama 2021–2025, jumlah penghuni konsisten melampaui kapasitas ideal 1.136 orang dan mencapai 5.615 orang pada 2025 atau 494,28% overkapasitas. Kondisi tersebut menghasilkan institutional overload yang membatasi pemenuhan hak dasar warga binaan. Tangibles menghadapi “darurat kapasitas” berupa keterbatasan ruang, gangguan sanitasi dan air bersih, serta buruknya sirkulasi udara. Reliability menunjukkan resiliensi institusional karena pelayanan dasar tetap berjalan sesuai SOP, meskipun pembinaan bergelombang. Responsiveness relatif kuat dalam penanganan konflik, tetapi informasi PB/CB masih reaktif. Assurance menunjukkan integritas melalui pelayanan bebas pungli dan pemeriksaan sesuai Rule of Law, meskipun kualitas gizi terkendala menu monoton. Empathy terlembaga melalui pelayanan afirmatif bagi kelompok rentan, tetapi terbatas oleh ketidakseimbangan rasio petugas.

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat merupakan hasil interaksi kapasitas negara, tata kelola kelembagaan, kepatuhan hukum, dan kemampuan memenuhi hak dasar di tengah tekanan kapasitas. Faktor pendukung meliputi integritas petugas, SDP, dan evaluasi berkala; sedangkan hambatan utama berupa ketimpangan sumber daya dan kebijakan pemidanaan represif-punitif. Penelitian merekomendasikan dekarserasi, pidana alternatif, penguatan koordinasi Rutan–Bapas, dan modernisasi komunikasi pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Rutan Kelas 1 Cipinang, Overkapasitas, State Capacity, Human Rights-Based Approach.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services in the State Prison (Rutan) Class 1 Cipinang for the period 2021–2025 and explain the relationship between institutional capacity, service governance, and the fulfillment of basic rights of inmates. The research departs from the argument that the quality of correctional services is a manifestation of state capacity in carrying out services effectively, accountably, responsively, and based on human rights (human rights-based approach). In this context, overcapacity is seen as a structural problem that has the potential to produce institutional overload and limit the state's capacity to ensure dignified public services.

The research uses a descriptive qualitative approach with a single case study design. Primary data was obtained through observation and in-depth interviews with five categories of informants, namely prison officers, active inmates, former inmates, families of inmates, and leaders/heads of service sections. Secondary data was obtained through performance report documentation, correctional regulations, and national portal data publications. The quality of service was analyzed using the five dimensions of SERVQUAL, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which were interpreted through the perspective of State Capacity, Good Governance, Rule of Law, and Human Rights-Based Approach.

The results of the study show that chronic overcapacity is the main structural factor that affects all dimensions of services. During 2021–2025, the number of residents consistently exceeded the ideal capacity of 1,136 people and reached 5,615 people in 2025 or 494.28% of overcapacity. This condition results in institutional overload that limits the fulfillment of the basic rights of the inmates. Tangibles faces a "capacity emergency" in the form of limited space, sanitary and clean water disturbances, and poor air circulation. Reliability shows institutional resilience because basic services continue to run according to SOPs, despite bumpy coaching. Responsiveness is relatively strong in handling conflicts, but PB/CB information is still reactive. Assurance shows integrity through pungli free service and inspection in accordance with the Rule of Law, even though the quality of nutrition is constrained by monotonous menus. Empathy is institutionalized through affirmative services for vulnerable groups, but is limited by an imbalance in the ratio of officers.

The study concluded that the quality of correctional services is the result of the interaction of state capacity, institutional governance, legal compliance, and the ability to fulfill basic rights in the midst of capacity pressure. Supporting factors include officer integrity, SDP, and periodic evaluations; Meanwhile, the main obstacles are resource inequality and repressive-punitive criminal policies. The research recommends decarceration, alternative punishment, strengthening Rutan-Bapas coordination, and modernizing service communication.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Class 1 Cipinang Detention Center, Overcapacity, State Capacity, Human Rights-Based Approach.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	xii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	10
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Batasan Masalah.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6. 1 Manfaat Teoritis	20
1.6. 2 Manfaat Praktis	20
1.7 Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Administrasi Publik.....	22
2.2 Pelayanan Publik.....	23
2.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Rumah Tahanan Negara.....	30
2.4. 1 Tugas dan Fungsi Rutan	30
2.4. 2 Standar pelayanan minimal di Rutan dan Lapas	31
2.5 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian	35
3.2 Posisi Ontologi dan Epistemologi.....	36
3.2. 1 Posisi Ontologi.....	37
3.2. 2 Posisi Epistemologi	37
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Batasan Penelitian	37

3.5 Desain Penelitian (<i>Research Design</i>)	38
3.5. 1 Studi Kasus Tunggal (<i>Single Case Study</i>)	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Sumber Data	39
3.7. 1 Data Primer	39
3.7. 2 Data Sekunder	40
3.8 Analisis Data dan Interpretasi Data	41
3.9 Operasional Konsep	41
Konsep	41
Indikator.....	41
Sumber Data	41
SERVQUAL.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN & ANALISIS	43
4.1 Pendahuluan	43
4.2 Kualitas Pelayanan di Rutan Kelas 1 Cipinang Berdasarkan Perpektif Pengguna Layanan	45
4.2. 1 Dimensi Tangibles.....	47
4.2. 2 Dimensi Reliability.....	54
4.2. 3 Dimensi Responsiveness	59
4.2. 4 Dimensi Assurance.....	64
4.2. 5 Dimensi Empathy.....	69
4.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rutan Kelas I Cipinang Secara Berkelanjutan	74
4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan di Rutan Kelas I Cipinang	83
4.4. 1 Faktor Pendukung dalam Implementasi Pelayanan di Rutan Kelas 1 Cipinang.....	84
4.4. 2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan di Rutan Kelas 1 Cipinang Jakarta Timur	85
BAB V KESIMPULAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88

DAFTAR TABLE

Table 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Table 3. 1 Aspek Observasi	40
Table 3. 2 Operasional Konsep	41
Table 4. 1 Jumlah Penghuni Rutan Kelas 1 Cipinang Periode 2021-2025	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Warga Binaan (K), (J), & (SZ)	95
Lampiran 2 Wawancara dengan Keluarga Warga Binaan (J) & (SZ).....	134
Lampiran 3 Wawancara dengan Petugas/Aparatur Rutan Kelas 1 Cipinang Jakarta Timur	159