



KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN BERBASIS SISTEM DATABASE PEMASYARAKATAN

Rolando Fernando Vinsensius Buntuang
Politeknik Ilmu Pemasarakatan

ABSTRAK

Pelayanan kunjungannya merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan di seluruh lembaga pemasyarakatan Indonesia sebagai pemenuhan terhadap hak-hak narapidana berdasarkan UU no 12 tahun 1995. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemasyarakatan yang dilaksanakan pelayanan kunjungan berbasis IT. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga pemasyarakatan kelas I Surabaya dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemasyarakatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, adapun pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Hasil penelitian yang penulis dapatkan tentang kualitas pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemasyarakatan di lapas kelas I Surabaya adalah para pengunjung bisa dengan cepat bertemu dengan keluarga yang sedang dalam masa pidana di lembaga pemasyarakatan kelas I Surabaya, dibandingkan dengan cara konvensional yang lebih lama, hambatan yang ditemukan dari pelaksanaan pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemasyarakatan adalah a) kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan kunjungan ini. b) kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan kelas I Surabaya

Kata Kunci: lembaga pemasyarakatan; sistem database pemasyarakatan; pelayanan kunjungan

PENDAHULUAN

Tujuan narapidana dimasukkan ke lembaga pemasyarakatan, disamping memberikan rasa lega terhadap korban juga memberikan rasa lega di masyarakat, caranya yaitu dengan memberikan mereka pembinaan kemandirian maupun

kepribadian. Selama mengalami pemidanaan narapidana harus dikenalkan dengan masyarakat dan tidak boleh diasingkan. Tujuan di atas dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas warga binaan pemasyarakatan agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali di masyarakat. Selain itu narapidana diharapkan juga dapat berperan aktif dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab(Permana, 2017).

Pemidanaan tidak lagi sebagai tindakan pembalasan yang membuat jera bagi pelaku tindak pidana namun Pidana lebih dipandang sebagai sarana pembinaan. Oleh karena itu, narapidana harus diberikan perawatan dan pembinaan agar dapat kembali ke tengah-tengah masyarakat. Dengan diterapkannya sistem pemasyarakatan maka hak-hak dari narapidana tidak bisa diabaikan. Narapidana mempunyai hak untuk mendapatkan kunjungan baik dari keluarga ataupun dari teman. Sesuai yang tercantum dalam pasal 14 ayat 1 butir (h) Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 mengatakan bahwa narapidana memiliki hak kunjungan keluarga, penasehat hukum dan orang tertentu lainnya.(UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 1995 TENTANG PEMASYARAKATAN, 1995)

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu proses dinamis yang eratkaitanya dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadikan ukuran dalam mewujudkan kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diterima oleh public. Kepuasan masyarakat menjadikan dasar utam untuk diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan yang diterima oleh masyarakat akan menentukan nilai keberhasilan pemerintah dalam proses menyelenggarakan pelayanan publik(Pole, 2019)

Pelayanan kunjungan merupakan suatu hal yang terkait erat dengan pemulihan atau rehabilitasi kondisi psikologis narapidana dari pemidanaan yang narapidana alami. Dalam mewujudkan lingkungan pembinaan yang menggambarkan nilai-nilai masyarakat ke dalam lembaga pemasyarakatan, tercemin dari upaya untuk menciptakan interaksi yang harmonis antara narapidana dan masyarakat melalui pelaksanaan kunjungan keluarga. Dalam pelaksanaannya pada pelayanan kunjungan yang masih konvensional masih banyak terdapat kekurangan dalam menerapkan pelayanan publik yang prima

terhadap layanan kunjungan tersebut guna memaksimalkan pelaksanaan kunjungan yang diberikan, seperti halnya prosedur berkunjung yang masih menggunakan tampung untuk memanggil narapidana yang akan dikunjungi, bentuk ruang kunjungan yang dibatasi oleh tralis besi serta kenyamanan ruangan yang buruk dan terutama informasi, yang tentu saja para keluarga atau pengunjung ingin mendapatkan segala informasi yang terkait dengan narapidana bersangkutan

Dengan diterapkannya Sistem Pemasyarakatan yang berlandaskan Pancasila dalam memperlakukan para pelanggar hukum di Indonesia maka diharapkan hak-hak Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) tidak akan terabaikan. Adapun salah satu hak WBP yang cukup penting adalah hak untuk mendapatkan kunjungan baik dari keluarga ataupun yang lainnya seperti penasehat hukum, teman sejawat, tetangga dan lain sebagainya. Sedangkan petugas wajib melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan program kunjungan kepada WBP.

Dalam era globalisasi dan semakin berkembangnya teknologi yang selalu baru maka pemasyarakatan selalu mengikuti perkembangan yang ada dan memanfaatkan perkembangan tersebut untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu dari program pemasyarakatan untuk meningkatkan kinerjanya ialah membuat aplikasi yaitu Sistem Database pemasyarakatan

Sistem Database Pemasyarakatan merupakan sebuah aplikasi yang dirancang oleh DITJEN Pemasyarakatan yang dapat digunakan sebagai alat bantu kerja sesuai dengan kebutuhan Unit Pelaksanaan Teknis dan Membangun Database Narapidana / Tahanan sehingga UPT dapat dengan mudah mengakses layanan informasi yang berkualitas untuk menunjang pengambilan keputusan dan untuk meningkatkan pelayanan.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pada pelayanan kunjungan, dengan pelayanan kunjungan sekarang telah dilengkapi dengan SDP yang bertujuan untuk dapat memberikan informasi selengkapnyanya bagi pengunjung hal itu bermaksud agar pengunjung sudah tidak perlu melalui prosedur yang berbelit-belit dan terkesan ada indikasi-indikasi penyelewengan yang dapat terjadi antara pengunjung dan petugas dalam upaya mencari informasi karena menanyakannya langsung kepada petugas diruangannya dan tidak transparan, karena itulah maka

hadir SDP di ruang layanan kunjungan agar para pengunjung dapat mengakses sendiri aplikasi pengelolaan informasi penghuni tersebut dan tentunya bebas dari indikasi-indikasi penyelewengan dan tidak transparan dalam mendapatkan informasi. SDP diharapkan sebagai sarana yang digunakan untuk melayani pengunjung yang akan berkunjung untuk mengunjungi narapidana yang berada di dalam lembaga pemsarakatan dan dengan menggunakan SDP dapat diketahui identitas dari pengunjung yang akan melakukan kunjungan dan seberapa sering pengunjung tersebut melakukan kunjungan kepada narapidana yang berada di Lembaga Pemsarakatan.

Salah satu fungsi utama yang harus dilakukan oleh pemerintahan dalam pelayanan publik yaitu fungsi pelayanan masyarakat,(Pole, 2019). Bidang yang penting dalam pemberian hak narapidana dalam pelayanan public adalah pelayanan kunjungan, ukuran utama pelayanan kunjungan adalah kepuasan kunjungan tidak berbelit belit dan cepat.

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemsarakatan di lembaga pemsarakatan kelas I Surabaya menggunakan pendekatan kualitatif, adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi. Dalam penelitian kualitatif yang diteliti adalah data primer melalui wawancara kepada keluarga narapidana jumlah data pengunjung harian jumlah narapidana di dalam lapas serta waktu kunjungan tiap hari, selain itu pengumpulan data dengan metode observasi yaitu melakukan pengamatan secara mendalam mengenai proses pelayanan kunjungan pada Lembaga Pemsarakatan Kelas I Surabaya. Hasil penelitian yang diperoleh data primer maupun akan dianalisis secara kualitatif dan kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

PEMBAHASAN

Untuk mengukur kepuasan pelayanan kunjungan yang didapatkan dari lembaga pemsarakatan kelas I Surabaya merujuk teori Zeithalm dan Parasuraman(Pole, 2019). Ukuran kepuasan pelayanan kunjungan mencakup banyak *reliability* yaitu lembaga pemsarakatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di janjikan, *responsiveness* yaitu memberikan kebijakan pelayanan yang cepat kepada pengunjung dengan penyampaian yang jelas, *assurance*, yaitu sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan pengetahuan

yang dimiliki petugas menumbuhkan rasa percaya kepada petugas lembaga pemsarakatan, *tangibles* ,lembaga pemsarakatan memperlihatkan eksistensinya kepada pengunjung lembaga pemsarakatan dan *empathy*, yaitu perhatian yang di berikan secara tulus oleh petugas dan bersifat pribadi kepada pengunjung, hal ini di lakukan untuk mengetahui keinginan pengunjung secara spesifik dan akurat

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 (1) Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan barang, jasa dan administrasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bertujuan untuk terciptanya hak dan tanggung jawab. Selain itu juga untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik serta masyarakat mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum(UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Pelayanan Kunjungan di Lembaga Pemsarakatan Kelas I Surabaya saat ini sudah menggunakan aplikasi SDP dalam pelaksanaannya yang berguna untuk meningkatkan pelayanan dan untuk mempermudah pelaksanaan layanan kunjungan yang di berikan kepada pengunjung yang akan mengunjungi narapidana. Jadwal pelaksanaan kunjungan Lembaga Pemsarakatan Kelas I Surabaya.

Tabel
Jadwal Kunjungan

No	Hari	Jam
1	Senin	09.00-11.30
2	Selasa	09.00-11.30
3	Rabu	09.00-11.30
4	Kamis	09.00-11.30
5	Jumat	09.00-11.30
6	Sabtu	Tidak Ada Jadwal Kunjungan (Penitipan Barang)
7	Minggu	Tidak Ada Jadwal Kunjungan (Penitipan Barang)

Sumber : *Tim Layanan Kunjungan Lembaga Pemsarakatan Kelas I Surabaya*

Dari tabel diatas dapat dilihat jadwal kunjungan yang berada di Lembaga Pemsarakatan Kelas IIB Tanjungpandan, jadwal tersebut disusun oleh Kalapas.

Pelaksanaan layanan kunjungan yang berbasis Sistem Database pemsarakatan dikelola oleh seksi bimbingan kemasyarakatan dan perawatan dengan menggunakan aplikasi SDP, untuk memberikan pelayanan prima yang di terima oleh pengunjung. Pengunjung datang, pertama mengambil nomor antrian

untuk melakukan registrasi disini pengunjung akan melakukan finger print untuk proses pendataan dari pengunjung dan setelah itu akan ditanyakan siapa yang akan dia kunjungi, setelah di entry nama WBP yang bersangkutan, tahap selanjutnya adalah memasukkan data identitas dari pengunjung terdiri dari nama, jenis kelamin, hubungan dengan WBP, alamat pengunjung dan jumlah pengikut yang ikut berkunjung juga barang bawaan yang akan dititipkan, dan pengunjung pun harus melaksanakan finger print agar identitas yang berkunjung dapat dengan mudah di ketahui dan dapat keluar dengan nyaman setelah layanan kunjungan

Pengunjung yang telah diberikan kartu pengunjung yang berisi identitas pengunjung dan identitas dari WBP disertai foto dan kamar dari WBP, pengunjung yang telah melakukan finger print lalu dipersilahkan masuk untuk mengunjungi WBP melalui Pintu Pengamanan Utama (P2U). Di P2U petugas akan memberikan nomor yang akan di pakai dengan cara di kalungkan oleh pengunjung dan nomor tersebut dicatat untuk mengetahui jumlah pengunjung yang berkunjung, untuk masuk kedalam ruang kunjungan, pengunjung diharuskan menitipkan barang elektronik dan handphone mereka pada loker-loker yang telah di sediakan lalu petugas pun menggeledah barang-barang bawaan dari pengunjung dan pengunjung yang akan berkunjung pun di geledah, setelah di lakukan pengeledahan barulah pengunjung di perbolehkan masuk ke dalam ruang kunjungan yang telah di sediakan untuk menunggu WBP yang akan di kunjungi.

Berikut ini adalah sarana dan prasarana yang berada pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Surabaya dalam menunjang program SDP, diantaranya:

1. Tersedianya sarana untuk layanan terpadu, yang meliputi layanan informasi, kunjungan dan pengaduan.
2. Ruang induk server.
3. Komputer sebanyak 2 unit.
4. Fingger print 2 buah
5. Jaringan internet

Menggunakan Aplikasi Sistem Database Pemasyarakatan pada layanan kunjungan dapat berjalan lebih rapi dan teratur dan melalui aplikasi ini juga petugas dapat dengan mudah mengetahui siapa yang sering berkunjung dengan WBP dan hubungannya dengan WBP apabila terjadi pelarian oleh WBP maka petugas dapat melihat riwayat kunjungan yang sering menemui WBP dan menanyakannya pada pengunjung yang sering berkunjung menemui WBP yang bersangkutan, dan didalam SDP pada fitur kunjungan sudah lebih baik dan

terperincinya apakah narapidana tersebut masih didalam dan di beritahu juga foto dan letak kamar dari WBP tersebut.

Alur kunjungan dan Jadwal kunjungan dalam penggunaan SDP ini merupakan kebijakan dari Kepala Lembaga Pemasyarakatan, dalam alur kunjungan menggunakan SDP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Surabaya ini penulis sudah menganggap berjalan dengan baik. Terkait kualitas pelayanan kunjungan dalam pelayanan publik, maka dari hasil observasi yang penulis lakukan maka pelayanan yang dilakukan dapat disimpulkan sudah melaksanakan dengan baik karna dengan cara konvensional terlalu banyak memakan waktu. ini dapat di lihat dari pengunjung yang mengambil nomor dan menunggu antrian berbaris dengan rapi dan teratur.

Pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I surabaya sudah dapat berjalan dengan baik walaupun masih ada hambatan hambatan yang dialami pada saat mengoperasikan SDP oleh petugas dan kurangnya sarana prasarana pendukung namun petugas berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang mereka berikan kepada pengunjung. Dengan menggunakan SDP layanan kunjungan yang dirasakan sekarang lebih cepat karena adanya bantuan sarana pendukung,dengan adanya SDP yang terintegrasi maka untuk mendapatkan informasi pun sudah dapat langsung diberikan kepada masyarakat yang melaksanakan kunjungan. Pelaksanaan layanan kunjungan menggunakan SDP ini sudah sangat membantu petugas dalam menjalankan tugasnya dan berikut hasil wawancara dengan berapa pengunjung :

“Ramah, baik, sopan, bijaksana. Begitu ada keluarga pengunjung yang datang dia ramah dan disapa.” Sumber pengunjung (A, 36 tahun)

“Sikapnya semuanya ramah dan baik.” Sumber pengunjung (Jamilah, 41 tahun)

“Sudah. Pelayanan sudah tertib sesuai aturan. Tertata dan tertib.” Sumber pengunjung (Nuryati, 35 tahun)

“Sudah. Begitu ada kunjungan cepat dipanggil. Pelayanannya bagus.” Sumber Pengunjung (B , 36 tahun)

“adil, kalau datang duluan sesuai nomor. Tetap duluan walaupun petugas kenal dengan pengunjung yang nomor antrinya setelah saya.” Sunber pengunjung 4 (Nuryati, 35 tahun) “ramah, sopan santun, menghormati. Baik, aman, tidak ada yang membentak bentak.” Sumber pengunjung (R, 56 tahun)

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas sebagai bentuk kesimpulannya bahwa secara umum menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kunjungan sudah memasuki katas puas meski masih ada hambatan hambatan tetapi masih bisa di maksimalkan. Berdasarkan hasil analisis data ketidak puasan kunjungan terhadap pelayanan kunjungan meliputi sikap petugas lembaga pemasyarakatan dalam tindakan pelayanan sudah menunjukkan sikap ramah kepada pengunjung. Sarana prasarana penunjang system database pemasyarakatan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan juga menimbulkan kurang puasanya pengunjung. Sedangkan hal yang perlu ditambah yakni jumlah petugas pelayanan kunjungan dalam pelayanan berbasis SDP, serta proses kerja sesuai dengan prosedur kerja dan pelayanan yang diberikan selalu tepat pada waktu. Kepuasan pengunjung merupakan hal utama dari keseluruhan proses tindakan pelayanan terhdap pengunjung.

saran

saran yang dapat diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan dapat mendukung program pelayanan kunjungan berbasis SDP agar dapat berjalan lebih baik lagi adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diperhatikan sarana pendukung untuk dapat menunjang program pelaksanaan layanan kunjungan Berbasis SDP dan disamping itu juga perawatan terhadap alat-alat yang digunakan.
2. Perlunya ruang kunjungan yang tertata dengan rapi, agar pengunjung dapat dengan nyaman berkunjung.
3. Penambahan personil yang bertugas dalam layanan kunjungan guna mempercepat proses pelayanan kunjungan yang diberikan
4. Diperlukan pelatihan bagi petugas agar dapat lebih menguasai SDP lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA:

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 1995 TENTANG PEMASYARAKATAN, (1995).

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).

Permana, ryan adi. (2017). *PELAKSANAAN SISTEM LAYANAN KUNJUNGAN BAGI WARGA BINAAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA PUBLIK BERDASARKAN UU NO 12 TAHUN 1995 Ryan Adi Permana ABSTRAK ISBN: 978-979-1230-40-7 Keywords: prisoners , visit services A . Latar Belakang Masalah Tuju. 12, 978–979.*

Pole, hubertus oja hesty tambajong nining. (2019). *Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Keywords : Patient Satisfaction ; Excellent Service ; Health BPJS. 8(2), 50–64.*