



PELAYANAN PUBLIK DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN (Studi Layanan Publik Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Cibinong)

Henry Erwinton

Manajemen Pemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasyarakatan

ABSTRAK

Hak narapidana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan Pasal 14 merupakan hak-hak yang harus dipenuhi sebagai pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bertujuan hadir untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara. Pelaksanaan Pelayanan Publik tersebut berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terkait asas meliputi : a.kepentingan umum; b.kepastian hukum; c.kesamaan hak; d.keseimbangan hak dan kewajiban; e.keprofesionalan; f.partisipasi; g.persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h.keterbukaan; i.akuntabilitas; j.fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k.ketepatan waktu; dan l.kecepatan,kemudahan dan keterjangkauan.Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ketentuan yang diatur. Tercapai bukan karna individualis organisasi melainkan karena adanya kerjasama atau sinergi antara Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong dengan Pihak ke-3 yang dibutuhkan dalam mendukung dan menunjang program pelayanan publik.

Kata Kunci : Pemasyarakatan, Layanan Publik, Inovasi

PENDAHULUAN

Era Globalisasi membawa perubahan secara pesat akan kemajuan berfikir manusia dibidang ilmu pengetahuan dan penguasaan teknologi yang telah memberikan banyak manfaat dalam aspek kehidupan manusia. Manusia dalam aktivitasnya dahulu membutuhkan banyak waktu kini telah berubah menjadi waktu yang instan atau

cepat. Perkembangan teknologi ini digunakan manusia untuk mempermudah pekerjaan manusia dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Perkembangan teknologi harus diiringi dengan kebijakan atau aturan yang dikeluarkan oleh suatu negara agar menunjang segala aktivitas, hubungan dan pekerjaan dalam organisasi yang berlaku dalam suatu negara yang dikelola oleh sumber daya manusia dengan segala macam inovasinya.

Teknologi baik yang berkembang saat ini maupun yang akan datang adalah manusia sebagai penggunaannya. Manusia harus mampu beradaptasi dengan cepat sesuai dengan teknologi yang berkembang pada zamannya, supaya mampu mengikuti perkembangan zaman. Apabila sebaliknya, maka manusia dikatakan ketinggalan zaman (gaptek) atau (gagap teknologi). Teknologi merambat dan masuk ke dalam setiap unsur kegiatan aktivitas manusia mulai dari : pekerjaan, pendidikan, ekonomi, dll. Untuk itu teknologi harus direspon dengan baik oleh manusia.

Kepuasan pelanggan tidak lepas dari kata pelayanan atau kegiatan yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Itu sebabnya perusahaan sebagai wadah atau tempat pengelola atau penyedia jasa atau layanan harus memiliki serangkaian strategi atau cara agar dapat melakukan layanan dengan baik. Strategi berupa mengetahui apa yang diperlukan oleh konsumen (kepuasan atau keperluan) dan cara berupa meliputi kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen. Dalam pemenuhan hal tersebut maka akan terciptanya kualitas pelayanan. Baik atau buruk dalam pemenuhan kepuasan pelanggan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Pelayanan dinamakan berkualitas bila memberikan rasa manfaat kepuasan kepada pelanggan yang menerima layanan (konsumen). Dasar dalam pelayanan publik dikuatkan oleh sikap dalam tujuan pelayanan yang telah terstandarisasi oleh setiap instansi atau pemerintah. Menjadi tugas utama para birokrat pelayanan atau pegawai negeri sipil dituntut dalam pekerjaannya untuk mewujudkan harapan atau keinginan masyarakat selaku konsumen atau penikmat layanan publik dalam fasilitator dan pemberi layanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), Pasal 1 ayat (2), Pasal 1 ayat (5), Pasal 1 ayat (6) dapat diperoleh pemahaman dan pengertian dengan baik dan jelas terkait : pelayanan publik, penyelenggara pelayanan public, pelaksanaan pelayanan publik dan masyarakat.

Lembaga Pemasyarakatan sebagai organisasi pemerintahan atau organisasi publik yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang berorientasi kepada pelayanan prima yang bersifat non profit. Memiliki tugas utama untuk melaksanakan pembinaan kepada narapidana atau anak didik pemasyarakatan. Fungsi pembinaan lembaga pemasyarakatan sebagai proses sistem pemasyarakatan dalam pembaharuan pemidanaan yang dahulu dikenal penjara memiliki pandangan berupa narapidana sebagai: makhluk Tuhan, individu dan anggota masyarakat. Dalam proses tugas dan fungsi terkini pemasyarakatan hadir dengan melibatkan teknologi dalam penerapannya. Mulai dari tahap awal hingga tahap akhir teknologi terlibat dalam penerapannya (Pemenuhan layanan publik berbasis teknologi).

Lapas Kelas IIA Cibinong merupakan Lapas yang berdiri pada 23 Februari 2007 yang telah meraih beraneka dan beragam pencapaian prestasi pelayanan publik dibawah Mantan Kepimpinan Bapak Anak Agung Gede Krisna (kini Kalapas Kelas I Malang) diantaranya meliputi :

1. Memperoleh penilaian penghargaan terkait pembinaan dan sistem pelayanan public dengan baik yang diselenggarakan oleh Kantor Hukum Badan Advokasi Indonesia (BAI) Dewan Pimpinan Cabang (DPC) Kabupaten Bogor
2. Melakukan terobosan dan pembaharuan inovasi pelayanan public berbasis Teknologi Informasi dan menjadi lapas model percontohan atau studi tiru dalam membangun Zona Integritas Menuju WBK/WBBM
3. Petugas Muarif Zamzam Nur berhasil membangun secara mandiri program aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) online menggunakan metode touchscreen sekaligus menampilkan grafik capaian IKM dalam satu monitor sehingga mendapatkan penghargaan pada Puncak Hari Bhakti Pemasyarakatan ke-55
4. Penghargaan Akhir Tahun 2018 oleh Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia menganugerahkan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong Predikat : Sangat Baik atas Upaya Melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia
5. Lapas Kelas IIA Cibinong sebagai unit kerja yang melakukan pelayanan berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) sebagai prestasinya oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian layanan publik di Lapas Kelas IIA Cibinong ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga peneliti adalah instrument kunci, adapun pengambilan data dilakukan secara wawancara dan observasi. Sumber data dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer melalui wawancara atau menanyakan secara langsung kepada petugas dan observasi di lapangan dan data sekunder berupa dokumen-dokumen serta studi kepustakaan yang mendukung. Kemudian data diolah atau dianalisa secara analisa kualitatif sebagaimana keperluan peneliti lalu disajikan secara deskriptif kualitatif sehingga menggambarkan atau mengetahui suatu permasalahan secara factual dan akurat. Penelitian ini menggunakan Lapas Kelas IIA Cibinong sebagai lokasi penelitian karena telah memenuhi pelayanan publik yang diharapkan dan telah menjadi Lapas percontohan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, analisis isi yang ingin disampaikan adalah pelaksanaan Pelayanan publik yang telah dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong. Pelayanan publik merupakan wujud kehadiran negara dalam melaksanakan pelayanan kepada rakyatnya. Hal tersebut sebagaimana termaktub dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan publik. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di Pemasyarakatan yang menjadi pelayan publik atau mewakili penyelenggara negara adalah Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan (bisa Lapas, Rutan, Bapas dll).

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (2) maka Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong sebagai penyelenggara negara yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Selanjutnya berdasarkan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam hal ini Masyarakat yang dipenuhi keinginan dan kebutuhannya oleh Lapas adalah Warga Binaan

Pemasyarakatan (masyarakat dalam Lapas) dan Keluarga atau Kerabat yang berkunjung ke Lapas (masyarakat di luar Lapas). Dengan demikian dapat diartikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Lapas berupa pemenuhan kebutuhan bagi warga binaan pemasyarakatan dan penyediaan jasa bagi keluarga atau kerabat yang hendak berkunjung ke Lapas. Namun tidak lupa dalam memperhatikan kebutuhan warga binaan pemasyarakatan dan keluarga atau kerabat wbp, petugas juga memperhatikan keamanan dan keselamatan yang menunjang untuk masyarakat khalayak umum.

Salah satu hak narapidana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan pada Pasal 14 huruf (h) adalah menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya. Hak narapidana berupa kunjungan merupakan suatu pelayanan publik. Lapas Kelas IIA Cibinong dalam hal pelayanan publik berupa kunjungan meliputi alur : Mesin Nomor Antrian Kunjungan, Layar Pemanggil Antrian Pendaftaran, Layar Pemanggil Masuk Portir, Reader KTP, ATM Kunjungan Prioritas, Layanan Kunjungan, Index Kepuasan Masyarakat Online

Gambar pelayanan publik meliputi hal layanan kunjungan di Lapas Kelas IIA Cibinong :



Mesin Nomor Antrian Kunjungan



Scan Finger



Layar Pemanggil Antrian Pendaftaran



Layanan Kunjungan



Layar Pemanggil Masuk Portir



Indeks Kepuasan Masyarakat



Reader E-KTP



Pemanggil WBP Kunjungan

Dalam Bab V Pasal 46 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Keamanan dan Ketertiban ditegaskan bahwa : “Kepala Lapas bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban lapas dalam menjamin keamanan, ketertiban dan keselamatan di dalam Lapas yang dipimpinnya”.

Maka dari itu keamanan dan ketertiban merupakan hak yang mutlak bagi masyarakat agar terjaminnya rasa aman dalam merasakan pelayanan publik dan merupakan kewajiban pelayanan yang harus dijamin atau tanggung jawab oleh petugas pemasyarakatan.

Lapas Kelas IIA Cibinong melakukan pemeriksaan barang dengan Mesin Scan X-Ray (seperti mesin keamanan bandara pada umumnya) dan pengeledahan orang baik laki-laki ataupun perempuan di ruangan terpisah dan tertutup oleh petugas laki-laki dan petugas perempuan. Hal ini dilakukan agar pengunjung yang berkunjung masuk ke dalam Lapas tidak membawa barang bawaan yang dilarang masuk dan tidak membahayakan seperti senjata tajam atau yang dapat membahayakan keselamatan dan dapat mengganggu keamanan dan ketertiban di Lapas.

Layanan sistem informasi di Lapas Kelas IIA Cibinong setiap harinya up to date sehingga dari “Komputer dan SDP tersedia di Portir” dapat mengetahui informasi mengenai warga binaan pemasyarakatan. Apabila dikemudian hari terdapat kerusakan atau gangguan keamanan ketertiban, pihak Lapas Kelas IIA Cibinong telah melakukan sinergi keamanan dan ketertiban darurat dengan polres dan koramil setempat untuk menangani dampak dari gangguan keamanan dan ketertiban dengan menekan tombol “Panic Button”

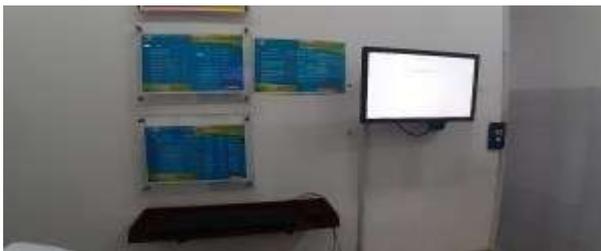
Gambar pelayanan publik meliputi keamanan dan ketertiban di Lapas Kelas IIA Cibinong :



Mesin X-Ray



Tombol Panic Button



Komputer dan SDP Portir

Lapas Kelas IIA Cibinong menjadi Lapas Percontohan se-Indonesia terkenal dalam inovasi pembaharuan pelayanan publik baik dalam hal kunjungan dan pemberian hak warga binaan pemasyarakatan. Setelah membahas pelayanan publik dalam hal kunjungan, Lapas juga memberikan pelayanan publik kepada warga binaan pemasyarakatan. Walaupun warga binaan pemasyarakatan merupakan terpidana yang telah terbukti bersalah melakukan pelanggaran hukum. Sebagai warga negara ia(wbp) tetap harus mendapatkan haknya, yang hilang adalah haknya oleh negara berupa kebebasan atau kemerdekaan bergerak.

Hal penting agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik karena memilisi asas-asas, maka sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Bab 2 terkait Asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan : a.kepentingan umum; b.kepastian hukum; c.kesamaan hak; d.keseimbangan hak dan kewajiban; e.keprofesionalan; f.partisipasi; g.persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h.keterbukaan; i.akuntabilitas; j.fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k.ketepatan waktu; dan l.kecepatan,kemudahan dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut bagaikan sendi-sendi yang dilakukan Lapas Kelas II Cibinong dalam pelayanan public yang dilakukannya.

Pelayanan publik yang diberikan Lapas Kelas IIA Cibinong kepada masyarakat dimana adalah warga binaan pemasyarakatan berupa : Pemberian Informasi terkait Masa Pidana, Pengurangan Masa Pidana (Remisi), Pemberian Cuti Bersyarat (CB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), Pembinaan warga binaan pemasyarakatan. Semua hak tersebut dapat dengan mudah dan cepat diakses secara mandiri tanpa kesulitan melalui media teknologi layanan pemberian informasi yang disediakan oleh pihak Lapas. Apabila terjadi kendala atau terdapat masalah dalam mesin tersebut, pihak petugas akan dengan segera mengambil tindakan perbaikan guna agar wbp dapat segera mengetahui kejelasan informasi terkait dirinya.

Gambar Pelayanan Publik pemberian hak WBP di Lapas Kelas IIA Cibinong:



Ruang Pelayanan Informasi



Halte Pembinaan



Kantin Jempol



Saung Kahiji

Lapas Kelas IIA Cibinong berisi 1202 orang (Data 25 April 2020, Sumber : SDP PAS). Dengan kondisi yang over kapasitas hunian isi tidak membuat pendekatan keamanan yang tinggi namun tetap humanis dengan wbp karena dengan pendekatan dari hati ke hati. Sehingga menciptakan kondisi kepada warga binaan pemasyarakatan merasa aman dan tidak merasa tertindas.

Gambar Pelayanan Publik dalam menunjang kambtib bagi wbp di Lapas Kelas IIA Cibinong:



Access Door Electronic



Polling (Jempol Keliling)



Scan X-Ray Was Intern



Audio Himbaun



LIC (L'Cibi Info Card)

PENUTUP

Lapas Kelas IIA Cibonng dalam memberikan pelayanan publik terbukti telah melaksanakannya dengan baik seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta telah memenuhi azas-azas pelayanan publik dan melakukan inovasi- inovasi dalam memberika pelayanan publik dengan media teknologi informasi. Hasil buah kerja keras dan kegigihan yang dilakukan petugas Lapas Kelas IIA Cibinong dalam memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat telah menghantarkan Lapas tersebut mendapatkan berbagai macam penghargaan atas inovasi-inovasi pelayanan publik, satuan unit kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan menjadi Lapas percontohan se- Indonesia atas segudang prestasi yang telah dilakukan.

Saran

Pelayanan publik tersebut berhasil berjalan bukan karna individualis organisasi melaikan karena adanya kerjasama atau sinergi antara Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cibinong dengan Pihak ke-3 yang dibutuhkan dalam mendukung dan menunjang program pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal.Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, Teknologi Komunikasidan Informasi Pembelajaran, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011, cet, 2
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Prasojo Diat Lantip, Riyanto, Teknologi Informasi PendidikanYogyakarta : Gava Media, 2011.
- UU No.12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- <http://lapascibinong.com/teknologi-informasi/layanan-berbasis-teknologi-informasi-2/>
diakses pada Minggu, 10 Mei 2020, pukul 14:20:20