

## **IMPLEMENTASI POS ARENA BERMAIN ANAK TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BAPAS KELAS II PATI**

**Muhammad Ceres Yusuf Althuhr**

Prodi Bimbingan Kemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan  
*muhamadceres4@gmail.com*

### **Abstract**

Anyone from government administrators can obtain public services. Among them are facilities for children, parents, disabled clients, and pregnant women. Here the author makes the Post Playground Innovation Children as a form of public service in Pati Class II Correctional Institution. The author sees in Bapas Class II Pati still does not have a room that is devoted to children, even though visitors and clients in Bapas are children. The method used is descriptive using qualitative. Post Playground Innovation is product innovation. And product quality can be seen from 5 dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

*Keywords: Innovation, Child, Public Service.*

### **Abstrak**

Pelayanan publik dapat diperoleh oleh siapa saja dari penyelenggara pemerintah. Diantaranya adalah layanan bagi anak-anak, orang tua, klien disabilitas, dan wanita hamil. Di sini penulis menjadikan Inovasi Pos Arena Bermain Anak sebagai bentuk pelayanan publik di Lembaga Pemasarakatan Kelas II Pati. Penulis melihat di Bapas Kelas II Pati ini masih belum memiliki suatu ruangan yang dikhususkan untuk anak, padahal pengunjung dan klien di bapas diantaranya adalah anak. Metode yang digunakan adalah deskriptif menggunakan kualitatif. Inovasi Pos Arena Bermain Anak merupakan inovasi produk. Dan untuk kualitas produk dapat dilihat dari 5 dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

*Kata kunci: Inovasi, Anak, Pelayanan Publik.*

## PENDAHULUAN

Mempersiapkan Warga Binaan Pemasyarakatan agar dapat berperan aktif dan berintegrasi kembali di dalam masyarakat dengan bertanggung jawab merupakan salah satu tujuan dari system pemasyaraakatan. Balai Pemasyarakatan (BAPAS) merupakan salah satu UPT Pemasyarakatan yang merupakan garda terdepan dalam upaya reintegrasi dari para pelanggar hukum tersebut yang sejalan dengan tujuan pemasyarakatan. Balai Pemasyarakatan memiliki peran yang sangat penting dalam system peradilan pidana terkait dengan hasil analisis Balai Pemasayarakatan (dalam hal ini adalah Pembimbing Kemasyarakatan) terhadap para pelanggar hukum. Hasil analisis dari Pembimbing Kemasyarakatan ini nantinya akan sangat berpegaruh terhadap suatu ketetapan hokum bagi para pelanggar hukum.

Balai Pemasyarakatan ini sendiri memiliki 4 tugas dan fungsi pokok yaitu : Pembimbingan, Pendampingan, Pengawasan, dan penelitian kemasyarakatan yang dilakukan oleh Pembimbing Kemasyarakatan serta 1 fungsi tambahan yaitu fungsi sidang TPP (Tim Pengamat Pemasyarakatan).

Pembimbingan adalah suatu proses pemberian petunjuk kepada klien pemasyarakatan tentang masalah yang sedang dihadapi klien yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, serta pelatihan keterampilan klien yang dapat menjadi modal yang dapat digunakan klien nantinya pada saat sudah kembali ke masyarakat. Sedangkan pendampingan adalah salah satu tugas dari pembimbing kemasyarakatan yang wujudnya adalah mendampingi anak selama proses

peradilan berlangsung dan memastikan hak-hak klien anak tersebut sudah terpenuhi. Pengawasan adalah kegiatan memonitor dan memantau klien pemasyarakatan pada saat sedang menjalani program PB, CB, CMB dalam rangka memastikan bagaimana perkembangan klien selama menjalani program, apakah sempat melakukan pelanggaran tindak pidana kembali atau tidak.

Jika iya maka Pembimbing Kemasyarakatan dapat melakukan teguran selama 3x yang selanjutnya Pembimbing Kemasyarakatan dapat mencabut hak PB Klien dan klien akan kembali menjalani masa pidananya kembali di Lapas.

Pembimbingan yang dilakukan oleh Balai Pemasyarakatan merupakan bagian dari suatu system pemasyarakatan yang diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dan aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab (DPR 1985).

Bapas Kelas II Pati ini secara resmi berdiri dan melaksanakan tugas-tugasnya mulai tanggal 26 Mei 1977. Bapas Kelas II Pati sekarang memiliki wilayah hukum (daerah kerja) meliputi 6 Kabupaten, yaitu Kabupaten Pati, Kabupaten Kudus, Kabupaten Jepara, Kabupaten Rembang, Kabupaten Blora, dan Kabupaten Grobogan.

Dengan beban kerja yang meliputi 6 daerah kabupaten itu dan hanya akan didukung oleh 35 orang pegawai, yang terdiri dari 23 petugas teknis dan 12 orang petugas administrasi. Faktor Sumber Daya

Manusia yang ada kurang memadai untuk menangani beban kerja yang ada meliputi tugas-tugas pembimbingan terhadap klien pemasyarakatan, penelitian pemasyarakatan baik untuk keperluan pembinaan napi maupun persidangan anak di Pengadilan Negeri, serta pendampingan persidangan anak.

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara negara. Menurut Fitzsimmons terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan mengukur pelayanan publik yang terdiri dari : 1) Tangibles (Terlihat atau Terjamah) ; 2) Reliability (Kehandalan) ; 3) Responsiveness (Daya Tanggap) ; 4) Assurance (Jaminan) ; 5) Empathy (Empati) (Meijer 2013).

Secara umum klien pemasyarakatan ini dapat dibagi menjadi 2 yaitu klien anak dan klien dewasa dan didalam Undang - Undang No. 11 Tahun 2012 dijelaskan bahwa anak merupakan anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa yang memiliki harkat dan martabat sebagai manusia seutuhnya(DPR 2012).

Dan untuk menjaga harkat dan martabatnya adalah dengan cara memastikan terpenuhinya hak – hak pada klien anak dan melayani klien anak dengan sepenuh hati dan sesuai norma dan aturan yang berlaku. Maka dari itu disini penulis menciptakan suatu inovasi dengan caranya membuat program Pos Arena Bermain Anak di Bapas Kelas II Pati ini yang berfungsi sebagai tempat untuk bermain klien anak yang pada saat antri sedang menunggu absen ataupun menunggu panggilan bimbingan dari pembimbing kemasyarakatan klien anak tersebut, sekaligus untuk menunjang pelayanan

publik yang diberikan Bapas Kelas II Pati kepada masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana pelaksanaan dan Pos Arena Bermain Anak di Bapas Kelas II Pati ini berjalan. Maka dari itu penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memberikan gambaran serta fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Inovasi Program Pos Arena Bermain Anak terhadap Pelayanan Publik di Bapas Kelas II pati. b) Kualitas Pos Arena Bermain Anak di Bapas Kelas II Pati. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Bapas Kelas II Pati. Sumber data berasal dari pegawai Bapas Kelas II, Literatur terkait pelayanan publik, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi Kondensasi Data, Penyajian Data, dan juga Penarikan Kesimpulan. (Abdul and Ub 2011)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan P2M ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bapas Kelas II Pati kepada masyarakat, terutama bagi pengunjung maupun klien anak agar dapat menggunakan ruangan tersebut sebagai tempat bermain untuk menunggu orang tuanya yang sedang melaksanakan kegiatan pembimbingan dengan petugas pembimbing kemasyarakatan.

Kegiatan ini sendiri dilaksanakan selama 2 hari pada tanggal 1 bulan Juli 2019 dari pukul 08.30 WIB sampai dengan tanggal 2 bulan Juli 2019. Dihadari pertama penulis

menjelaskan program yang akan dijalankan selama P2M di Balai Pemasarakatan Kelas II Pati. Penulis menjelaskan program yang akan dilaksanakan dan latar belakang memilih program ini kepada pegawai Bapas. Setelah itu penulis berkoordinasi dengan Ka.Bapas terkait tempat yang akan direnovasi

Di hari berikutnya penulis mulai menghias Pos yang sebelumnya telah ditentukan dengan mengecat, menempel alas dengan sterofom, dan menempelkan banner Pos Arena Bermain Anak sebagai identitas Pos Tersebut. Setelah itu penulis mensosialisasikan kepada pengunjung dan petugas bahwasanya telah ada Pos Arena Bermain Anak yang dapat difungsikan bagi pengunjung ataupun klien anak untuk bermain sembari menunggu.

Program ini menghasilkan beberapa hal, yaitu :

1. Terciptanya pelayanan yang optimal karena penambahan sarana dan prasarana. Dengan dikembangkannya Pos Arena Bermain Anak di Bapas dengan ditambahkannya sarana dan prasarana, diharapkan dapat lebih optimal kembali dalam pelayanan yang ada di Bapas Kelas II Pati kepada masyarakat khususnya klien pemasyarakatan.
2. Memberikan suasana yang baru di Bapas. Sehubungan dengan dikembangkannya Pos Arena Bermain Anak di Bapas dapat menciptakan suasana yang baru di Bapas karena daya tarik yang diberikan di Pos Arena Bermain Anak di Bapas Kelas II Pati

### **Pembahasan**

Pelayanan Publik di Bapas Kelas II Pati ini telah dilaksanakan sejak awal tahun 2019. Dasar hukum dilaksanakannya pelayanan publik ini

sendiri adalah Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-04.IN.04.02 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dan Undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pos Arena Bermain Anak atau Pos ARMAN dapat dikatakan sebagai inovasi.

Hal ini dapat diambil dari pengertian inovasi menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002. Dimana inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan atau perekayasaan yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis nilai ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. (DPR 2002)

Inovasi Produk Layanan Secara garis besar Inovasi Pos ARMAN ini adalah Inovasi Produk Layanan. Pos ARMAN ini merupakan perubahan bentuk dan produk atau layanan. Ini dibuktikan dengan fakta bahwa sebelum tahun 2019 Bapas Kelas II Pati belum memiliki fasilitas pelayanan yang dikhususkan bagi klien anak atau bagi pengunjung anak. Kini sejak adangan Pos ARMAN maka pengunjung anak maupun klien akan dapat terpenuhi hak-haknya dengan mendapatkan pelayanan di Bapas Kelas II Pati. Fasilitas yang terdapat di Pos Arena Bermain Anak ini terdapat mainan-mainan yang melatih fungsi kognitif anak yaitu puzzle dan alphabet, buku majalah anak, dan tempat ini di desain dengan warna yang cerah agar menimbulkan kesan positif bagi anak. Lalu untuk menguji kualitas produk dapat dilihat dari 5 dimensi

Tangibles. Bila dilihat dari sisi tangibles dalam menunjang fasilitas pelaksanaan Pos ARMAN ini masih belum cukup dikarenakan anggaran yang kurang menjadikan fasilitas yang ada di Pos ARMAN ini hanya dapat didapatkan seadanya.

Reliability. Inovasi Pos ARMAN merupakan satu-satunya layanan pos bermain anak-anak yang menyediakan pelayanan untuk anak dan petugas merasa terfasilitasi dengan adanya inovasi ini. Berdasarkan indikator reliability menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2011 : 41) maka inovasi ini sudah memiliki ketepatan dalam pemberian layanan.

Responsiveness. Klien dan pengunjung Bapas Kelas II Pati merasakan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memiliki kecepatan yang sangat baik dan petugas juga memberikan respon yang positif kepada klien atau pengunjung yang.

Assurance. Berdasarkan indikator assurance petugas merasa sudah mendapatkan jaminan dari inovasi Pos ARMAN ini. Karena Pos ARMAN ini sendiri didirikan tidak terlalu tinggi dan dilengkapi dengan anak tangga pendek yang aman, sehingga dapat menjamin keselamatan para pengguna layanan ini.

Empathy. Keberadaan inovasi Pos ARMAN ini sudah mampu memenuhi kebutuhan pegawai terutama di dalamnya terdapat mainan-mainan edukasi anak yang mampu melatih fungsi kognitif anak agar dapat berkembang lebih baik. Petugas juga dinilai ramah dalam berkomunikasi dengan klien maupun pengunjung anak sehingga mampu menciptakan suasana komunikasi yang baik



Gambar 1. Kegiatan sosialisasi



Gambar 3. Pelaksanaan program.



Gambar 4. Hasil program, Pos ARMAN digunakan oleh anak.

## SIMPULAN

Dari penelitian ini penulis dapat menarik kesimpulan maka inovasi Pos Arena Bermain anak termasuk dalam inovasi produk pelayanan dan kualitas inovasi Pos Arena Bermain Anak ini dilihat dari segi Tangibles, belum terpenuhi karena keterbatasan anggaran yang ada jadi fasilitas hanya memanfaatkan sarana dan prasarana seadany; Reliability, sudah memenuhi dalam ketepatan pemberian pelayanan; Assurance, Petugas merasa terjamin karena Pos Arena Bermain Anak ini didirikan tidak terlalu tinggi dan dilengkapi dengan anak tangga pendek yang aman sehingga dapat menjamin keselamatan penggunaannya; dan Empathy, petugas mampu berkomunikasi dengan klien maupun pengunjung anak sehingga dapat menciptakan suasana yang baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dari saya untuk pihak-pihak yang membantu dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan

program ini yaitu: Politeknik Ilmu Pemasarakatan melalu Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) yang telah mendanai program ini serta seluruh petugas Balai Pemasarakatan Kelas II Pati yang membantu memberikan ide-ide kreatifnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Oleh, and Hakim- F I A Ub. 2011. "Analisis Data Model Interaktif." : 1-5.
- DPR. 1985. "Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan." (1): 1-5.
- . 2002. "Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002." : 1-32.
- . 2012. "Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak." : 1-52.
- Meijer, Albert. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok BRAILLE." *Jurnal Administrasi Publik* 16(August): 32