



FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN LITMAS BERBASIS ONLINE DENGAN APLIKASI SILIMBAT DI BAPAS JAKARTA TIMUR-UTARA

Muhammad Fajar Adjie Wibowo, Vivi Sylviani Biafri

Politeknik Ilmu Pemasaran

Abstrak

Pelaksanaan terhadap pelayanan publik yang saat ini sudah berkembang menjadi salah satu alasan butuhnya perkembangan terhadap pelayanan yang lebih terpadu dan dapat digunakan untuk publik secara baik, tidak hanya melihat dari tampilan yang menarik tetapi fungsi dan kegunaan yang sesuai serta akses yang mudah. Suatu hal penting dalam masyarakat untuk berinovasi terhadap pelayanan publik yang dimilikinya, untuk itu pihak Bapas Timur-Utara mengembangkan aplikasi SILIMBAT sebagai alat bantu pelayanan litmas berbasis online untuk seluruh masyarakat pengguna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dilakukan memakai pendekatan deskriptif-analisis yaitu menganalisis langsung melalui observasi dan wawancara di lapangan. Jenis data yang dipergunakan meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan berupa wawancara. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa SILIMBAT yang saat ini digunakan telah beroperasi maksimal dengan penggunaan yang tidak hanya terbatas untuk PK di Bapas tetapi fitur lainnya digunakan oleh beberapa petugas dari Bapas lain. Pengoperasian aplikasi yang berjalan dengan baik tidak menutup kemungkinan adanya kendala dimana beberapa diantaranya adalah resisten yang diterima saat pengembangan aplikasi berlangsung, adanya keterbatasan internal kapasitas ruang dan akses SILIMBAT dan juga sumber daya manusia pengembang yang terbatas membuat aplikasi ini perlu dikembangkan lebih baik lagi kedepannya.

Kata Kunci: Perkembangan Teknologi, SILIMBAT, Faktor Kendala.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk mendapatkan informasi secara cepat. Akses informasi bisa dilakukan disegala tempat dan waktu yang diinginkan setiap orang (Anshori, 2018). Pemanfaatan TIK secara langsung mendapatkan perhatian yang dilakukan di seluruh bidang, proses perkembangan dunia dan perubahan budaya yang selama ini hanya terbatas pada tatap muka menjadi contoh perubahan yang terjadi. Penggunaan teknologi yang sudah berkembang sekarang mulai mengalami pergeseran. Terdapat lima hal yang menjadi faktor perubahan karena penggunaan teknologi yaitu adanya kegiatan dari pelatihan ke penampilan, dari ruang kelas ke lokasi dan waktu yang fleksibel, dari kertas ke saluran secara online, dari fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja, dan dari waktu siklus ke waktu nyata (Anshori, 2018).

Pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu sebagai perwujudan batasan dan hubungan jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak yang berkaitan. Selain itu sebagai perwujudan sistem penyelenggaraan pelayanan dengan memenuhi pelayanan yang layak sesuai dengan asas pemerintahan yang baik, sebagai perwujudan perlindungan hukum bagi masyarakat, yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3.

Pelaksanaan pelayanan publik semenjak pandemi Covid-19, menuntut beberapa pihak mampu menyediakan sistem pelayanan tanpa adanya kontak fisik. Konfirmasi pelayanan dilakukan dengan digital dan mengandalkan aplikasi seperti Whatsapp, Zoom atau Gmeet sebagai media pembantu untuk memberikan informasi pelayanan. Dalam masyarakat, pelayanan publik ini perlu dibuat dengan tujuan

yang sama dengan peraturan perundang-undangan. Aparat atau petinggi masyarakatan memungkinkan dapat memberikan pelayanan dan melakukan kegiatan pelayanan kepada klien masyarakat sesuai di dalam era normal baru setelah pandemi (Santoso et al., 2021).

Sistem Informasi Litmas Terpadu Bapas Jakarta Timur-Utara ini diperkenalkan oleh Bapas Jakarta Timur-Utara pada Mei tahun 2021 oleh Kepala Bapas Jakarta Timur-Utara, ibu Nety Saraswaty beserta Tim developer. Aplikasi SILIMBAT merupakan bentuk program hasil perkembangan teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan Litmas bagi PK. Aplikasi ini terbuka untuk umum yang ingin mengakses layanan Litmas di Bapas Jakarta Timur-Utara. Program yang dibuat oleh Bapas Jakarta Timur-Utara ini merupakan bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi di masa pandemi. Pelayanan Litmas merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi hak bagi warga dan masyarakat (Maysara & As'ari, 2021).

Rumusan Masalah

Rumusan masalah ditulis sebagai panduan untuk mengetahui permasalahan penelitian. Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan Layanan Litmas berbasis online dengan aplikasi SILIMBAT yang dilakukan di Bapas Jakarta Timur-Utara?
2. Apa hambatan penggunaan Layanan Litmas berbasis online dengan aplikasi SILIMBAT di Bapas Jakarta Timur-Utara?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditulis untuk menjawab rumusan masalah yang telah

dijelaskan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penggunaan Layanan Litmas berbasis *online* dengan aplikasi SILIMBAT yang dilakukan di Bapas Jakarta Timur-Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan penggunaan Layanan Litmas berbasis *online* dengan aplikasi SILIMBAT di Bapas Jakarta Timur-Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berhubungan dengan fundamental permasalahan manusia berdasarkan pengamatan. Penekanan pada pengamatan dan penelitian terhadap substansi fenomena yang terjadi merupakan bentuk metode penelitian dengan kualitatif (Wibisono, 2019). Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan untuk meneliti sebuah objek alamiah yang terjadi di lingkungan sekitar. Penelitian kualitatif yang memiliki dasar ilmu filsafat postpositivisme memiliki tujuan utama untuk mendapatkan hasil berupa makna kehidupan dibandingkan dengan kesamarataan hal yang ada di masyarakat.

Metode penelitian kualitatif adalah sebuah tradisi sosial untuk mengamati perilaku manusia. Menurut Kirk & Miller dalam penjelasannya, penelitian kualitatif adalah turunan dari ilmu sosial yang berhubungan erat dengan hubungan manusia di lingkungan sehari-hari baik melihat dari lokasi maupun istilah yang digunakan (Rianto, 2020). Penelitian yang melihat dari hubungan sosial manusia menjadikan instrumen data penelitian itu adalah peneliti sendiri. Hal ini dikarenakan penelitian dilakukan tanpa adanya tolak

ukur ataupun alat pengukur tertentu untuk pengolahan data. Penelitian yang dilakukan bersifat pengamatan sehingga hasil data tidak dapat dimanipulasi ataupun dicurangi (Nasution, 2003).

Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan akan berupa data primer dan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis masalah yang berhubungan dengan layanan litmas menggunakan aplikasi SILIMBAT di Bapas Jakarta Timur-Utara. Data-data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Contoh dari data primer adalah wawancara dan observasi, sedangkan contoh dari data sekunder adalah studi Pustaka.

PEMBAHASAN

Balai Pemasarakatan memiliki kedudukan hukum dalam peraturan perundangan Indonesia yang dapat ditemukan dalam Undang-Undang No.22 Tahun 2022 Tentang Pemasarakatan. Menurut Undang-Undang No 22 Tahun 2022 Tentang Pemasarakatan dijelaskan bagaimana fungsi dari setiap lembaga-lembaga pamasarakatan seperti Lapas dan Bapas. Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang No 22 Tahun 2022 Tentang Pemasarakatan di rumuskan bahwa Balai Pemasarakatan yang selanjutnya disebut BAPAS adalah pranata untuk melaksanakan bimbingan Klien Pemasarakatan. Terbentuknya Balai Pemasarakatan Kelas I Jakarta Timur-Utara tidak dapat dilepaskan dari sejarah berdirinya Balai Pemasarakatan secara umum di Indonesia. Bermula dari dikeluarkannya Staatsblad 1917 No. 749, perihal pelepasan dengan perjanjian, tugas-tugas KeBapasan telah ada. Kemudian pada tanggal 5 Agustus 1927 berdasarkan Gouverment Besluit dibentuklah Jawatan Reklasering dan Pendidikan Paksa yang merupakan embrio Balai Pemasarakatan. Pada tanggal 6 September 1932 Jawatan Reklasering disatukan dengan Pendidikan Paksa berdasarkan

Keputusan Jendral G.E Herbrink No. 11 Tahun 1932, dengan nama Inspektorat Reklasering dan Pendidikan Paksa.

Perubahan terhadap digitalisasi merupakan bentuk dari pembuktian teori perubahan terhadap teknologi. Adanya pertumbuhan yang berkaitan dengan inovasi dikembangkan oleh para petugas dan diterima dengan baik oleh seluruh petugas Bapas. Selain itu perubahan ekonomi mikro ditunjukkan dari tujuan penggunaan SILIMBAT sebagai aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan PK. Digitalisasi pertama mulai dilakukan dengan akses Surat Tugas dan Sidang TPP melalui pendataan online dengan layanan Googleform. Sidang TPP yang dilakukan secara manual dengan memanfaatkan notulensi kertas membuat resiko kehilangan kertas arsip sidang tinggi. Sehingga dikembangkan pendataan melalui online dengan membuatnya menjadi softcopy atau menyimpannya di dalam ruang terbuka seperti layanan Google Drive atau penyimpanan publik lainnya.

SILIMBAT merupakan aplikasi buatan Bapas Jakarta Timur-Utara singkatan dari Sistem Informasi Litmas Bapas Terpadu. Aplikasi yang sudah beroperasi semenjak tahun 2019 ini beroperasi setiap saat dengan menggunakan database berdasarkan layanan Google seperti Googleform, Spreadsheet dan lainnya sebagai pendukung aplikasi. Berikut adalah tampilan layanan melalui website dan aplikasi android melalui Google Play Store. Aplikasi tersebut dibuat karena adanya tuntutan terhadap revolusi industri 4.0 dan reformasi birokrasi pada tahun 2019 sehingga mendorong beberapa petugas CPNS untuk membuat inovasi terhadap Litmas di Bapas. Inovasi yang didasarkan dari ide para petugas CPNS baru membuat aplikasi berkembang dari data yang dikumpulkan melalui Googleform untuk pendataan seperti surat tugas, data klien dan

pendataan lainnya mulai berkembang hingga diterima dengan baik oleh anggota Bapas yang lain.

Aplikasi yang beroperasi hampir selama 3 tahun hingga saat ini terus berkembang dengan baik dan digunakan oleh petugas. Beberapa faktor yang mempengaruhi proses penggunaan Layanan Litmas berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi SILIMBAT adalah berikut:

1. Adanya resisten yang terjadi dari PK terhadap pendataan Litmas yang dilakukan secara *online*. Resistensi atau penolakan yang diterima oleh Tim Pengembang dari petugas khususnya Pembimbing Kemasyarakatan merupakan masalah yang sampai saat ini masih terus dilakukan operasi pemahaman bagi petugas. Hal ini dikarenakan pendataan klien oleh PK bisa dilakukan secara manual ataupun melalui aplikasi lainnya seperti Wajib Laporan. Sehingga PK merasa ketimpangan antara dua aplikasi yang kegunaannya sama dipakai untuk mendata klien untuk dibuat laporan Litmas. Untuk itu, masih ada beberapa pihak yang susah untuk diubah kebiasaannya, menjadi tantangan bagi Tim Pengembang dan petugas lain untuk memberikan pemahaman kepada mereka.
2. Kendala Internal SILIMBAT yang masih terbatas. Penggunaan aplikasi SILIMBAT saat ini masih berupaya dalam pengembangannya, maka dari itu untuk menunjang operasinya pihak Bapas menggunakan layanan Google sebagai layanan tidak

berbayar dalam penunjangnya, seperti Googleform, Spreadsheet, Drive dan E-mail. Layanan tidak berbayar tersebut memiliki kapasitas ruang yang sedikit dan hanya mampu menampung dan mengirimkan e-mail sejumlah 100 per harinya termasuk pendataan Litmas, penulisan Surat Tugas, Asesmen online dan pekerjaan registrasi lainnya yang dilakukan berbasis online

3. Pengembangan Aplikasi melalui Android yang saat ini menjadi upaya lain dalam meningkatkan pelayanan masih sulit untuk berkembang dengan baik. Ada beberapa fitur yang tidak mudah untuk diakses karena developer aplikasi yang kurang berpengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi penghalang berkembangnya aplikasi SILIMBAT dalam memberikan pelayanan Litmas kepada masyarakat maupun petugas. Selain itu penggunaan aplikasi yang terbatas sehingga tampilan user ataupun fungsi SILIMBAT mobile version lebih sulit dipahami.

Walaupun terdapat kendala terhadap penggunaan layanan Litmas berbasis online melalui SILIMBAT, penggunaan layanan ini diyakini bisa menjadi acuan untuk digitalisasi layanan kemasyarakatan kedepannya. Menurut Bapak Parama selaku salah satu Tim Pengembang aplikasi SILIMBAT mengatakan bahwa,

“Tentu, dengan adanya SILIMBAT dan data yang terintegrasi di dalamnya

akan menjadi acuan bagi pemasyarakatan. SILIMBAT juga digunakan untuk beberapa Bapas lain”

Melalui fitur yang diberikan dan pengelolaan aplikasi yang baik maka pelayanan dapat dengan lebih mudah kedepannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada uraian akhir penelitian ini peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Litmas berbasis *online* telah dibuat dan beroperasi sejak 2019 melalui aplikasi tidak berbayar bernama SILIMBAT. Aplikasi tersebut berfungsi sebagai wadah untuk melakukan pekerjaan bagi PK dalam mempermudah seluruh pendataan dan registrasi Litmas yang telah terintegrasi dengan pekerjaan petugas lainnya.
2. Layanan Litmas berbasis *online* terbukti merupakan layanan pemasyarakatan yang sudah digitalisasi lebih cepat dengan waktu SOP pendataan Litmas menjadi 15 menit sehingga membuktikan tujuan utama pembentukan aplikasi tersebut.
3. Pelaksanaan implementasi terhadap layanan Litmas secara *online* yang telah dilakukan tidak menutup kemungkinan terdapat hambatan atau kendala didalamnya. Faktor pengaruh yang menjadi hambatan bagi Tim Pengembang dalam berinovasi untuk meningkatkan kualitas SILIMBAT adalah:

- a. Adanya resistensi dari petugas lain karena penggunaan aplikasi yang terlalu banyak dan tidak efisien dalam penggunaannya. Selain itu pekerjaan digital yang masih susah dipahami menjadi alasan masih ada beberapa petugas yang tidak menggunakan SILIMBAT dalam pendataan layanan Litmas.
- b. Adanya keterbatasan internal SILIMBAT dimana Tim Pengembang memiliki keterbatasan ruang dan kapasitas untuk mengakses e-mail dan ruang penyimpanan secara *online*.
- c. Adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam pengembangan aplikasi yang tidak hanya dilakukan di website tetapi aplikasi android.

Saran

Saran yang penulis rekomendasikan sebagai upaya kajian dan dapat ditindaklanjuti antara lain:

1. Aplikasi SILIMBAT dapat dibentuk Tim Pengembang Khusus untuk meningkatkan pengembangan database yang dimiliki dengan sumber daya manusia yang memadai sesuai dengan bidang pekerjaan yang sama. Hal ini memudahkan untuk petugas agar bisa bekerja dengan baik dan sesuai dengan tugasnya.
2. Sosialisasi aplikasi SILIMBAT dapat dilakukan ke seluruh petugas lebih rutin sekaligus memperkenalkan aplikasi untuk memudahkan pekerjaan PK dalam

melakukan pendataan layanan Litmas.

DAFTAR PUSTAKA

Anshori, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PK Dan Sosial Budaya*, 88–100.

Assidiqi, M., & Sumarni, W. (2020). Pemanfaatan Platform Digital di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*, 299–303.

Bapas Klas I Jakarta. (2009). *Buku Pedoman Pelayanan Penelitian Kemasyarakatan, Pembimbingan, Pengawasan dan Pendampingan*. Bapas Klas I Jakarta.

Bapas Timur Utara. (2021). *Undangan Sosialisasi Aplikasi SILIMBAT dari Bapas Kelas I Jakarta Barat*. Balai Pemasarakatan Kelas I Jakarta Timur-Utara. <http://www.bapasjakartatimurutara.com/2021/06/undangan-sosialisasi-aplikasi-SILIMBAT.html>

Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (III)*. PT Elex Media Komputindo.

Isman, M. (2017). *Pembelajaran Moda Dalam Jaringan (Moda Daring)*. *The Progressive and Fun Education Seminar*, 568–588.

Maysara, & As'ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Politik*, 251–226.

Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bumi Aksara.

Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif (H. Azali (ed.))*. Wal Ashri Publishing.

Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Rianto, P. (2020). *Modul Metode Penelitian Kualitatif (Issue July)*. Penerbit Komunikasi UII.

Santoso, A. D., Nasyaya, A., Nengyanti, & Junaidi. (2021). *Integrasi Penggunaan Media Sosial dalam Pelayanan Publik untuk Merespon*

Pandemi COVID-19. CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(1), 584–594.

Sibarani, Y. F., & Hutapea, J. Y. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek Tahun 2021). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 14(3A), 87–99.

Sutopo, A. H. (2012). *Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pendidikan*. Graha Ilmu.

Sutrisno. (2011). *Pengantar Pembelajaran Inovatif Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Gaung Persada.

Wibisono, A. (2019). Memahami Metode Penelitian Kualitatif. Artikel DJKN. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>

Williams, R., & Edge, D. (1996). The Social Shaping of Technology. *Research Policy*, 25(6), 871–866.

Zeithmal, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Services*. The Free Press.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan, (1995).

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Narapidana dan Klien Pemasarakatan, (1999).