

## Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online bagi Warga Binaan Pemasarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul

Miftah Fragusti Arrazi<sup>1</sup>, Padmono Wibowo<sup>2</sup>

Progam Studi Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Email: [miftaarra@gmail.com](mailto:miftaarra@gmail.com)

### Abstrak

Pandemi Covid-19 sedikit banyak merubah tatanan yang ada di dalam segala aspek kehidupan khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan, salah satunya yaitu perubahan layanan kunjungan langsung dengan layanan komunikasi secara online. Demi tetap memberikan hak-hak kepada WBP supaya tetap terselenggaranya kontak sosial maka segala bentuk kegiatan dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi layanan kunjungan online di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul dilakukan. Penelitian kualitatif ini dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung serta ditunjang dengan studi literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan kunjungan online ini menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan perangkat komputer, ketidakteraturan antrian, keterbatasan waktu kunjungan, dan ketidakstabilan jaringan. Menanggapi hal tersebut sudah semestinya Rutan Kelas IIB Bantul melakukan optimalisasi guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui analisa manajemen konflik. Langkah-langkah yang dilakukan tersebut merupakan bentuk dari optimalisasi tugas pokok dan fungsi yang dijalankan oleh Rutan Kelas IIB Bantul sebagai pemberi dan penyedia layanan untuk menjembatani hak-hak WBP agar mendapatkan dukungan sosial dari keluarganya.

**Kata Kunci:** *Layanan Komunikasi Online, Narapidana, Tahanan*

### Abstract

The Covid-19 pandemic has changed the existing order in all aspects of life, especially in the Correctional Technical Implementation Unit, one of which is the change of direct visiting services with online communication services. In order to continue to give rights to prisoners to maintain social contact, all forms of activities and services. This research aims to find out the extent to which the optimization of online visiting services in the Class IIB Bantul State Detention Center is carried out. This qualitative research is conducted through observation and in-person interviews and supported by related literature studies. The results showed that this online visiting service faced several obstacles such as computer device limitations, queue irregularities, limited visit time, and network instability. In response to this, the Class IIB Bantul State Detention Center should optimize to improve the quality of services provided through conflict management analysis. The steps taken are a form of optimization of the main tasks and functions carried out by Class IIB Bantul State Detention Center as a provider and service provider to bridge prisoners rights in order to get social support from his family.

**Keywords:** *Online Communication Services, Inmates, Prisoners*

### PENDAHULUAN

Warga Binaan Pemasarakatan yang dapar disingkat menjadi WBP, adalah segelintir orang yang harus kehilangan kebebasan bergerak maupun kebebasan melakukan kontak sosial karena harus menjalani masa pidananya di dalam tembok pemasarakatan atau biasa dikenal dengan Lembaga Pemasarakatan ataupun Rumah Tahanan Negara. Perampasan kontak sosial memiliki makna kontak yang tidak monoton dan berulang yakni bukan pada hari yang sama, hari demi hari, dengan kelompok kecil yang sama, yang melibatkan beberapa pilihan tetapi memiliki dialog berkelanjutan yang empatik dan tidak terbatas, ada interaksi yang ditentutkan oleh rutinitas di dalam tembok tinggi memberikan sebuah ketidaknyamanan bagi manusia yang notabene sebagai makhluk sosial untuk terus berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat luas, khususnya diluar tembok pemasarakatan itu (Suhomlinova et al., 2021).

Layanan kunjungan yang merupakan suatu layanan yang diberikan kepada Warga Binaan Pemasarakatan sebagai suatu proses komunikasi dan interaksi antara WBP dengan keluarga, kerabat, penasihat hukum, maupun masyarakat dengan ketentuan yang berlaku. Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan tentang standar pelayanan pemasarakatan telah menjelaskan dengan terperinci terkait

dengan pemberian layanan kunjungan (IR Firmansyah, 2020). Dengan demikian, layanan kunjungan sudah semestinya diberikan oleh UPT Pemasarakatan kepada WBP, sehingga komunikasi dan interaksi dapat tetap berjalan seperti masyarakat pada umumnya meskipun para WBP kehilangan kebebasan dalam melakukan kontak sosial.

Kehilangan kebebasan dalam melakukan kontak sosial tersebut semakin diperparah dengan adanya Pandemi Covid-19 yang sudah berjalan 2 tahun ini. Sejak awal 2020 pandemi Covid-19 terjadi, sedikit banyak merubah tatanan yang ada di dalam segala aspek kehidupan khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan. Berdasarkan Instruksi Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-08.OT.02.02 Tahun 2020 yang dikeluarkan pada tanggal 17 Maret 2020, untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 maka UPT Pemasarakatan harus mematuhi protocol Kesehatan, salah satunya yaitu dengan melakukan pemberhentian layanan kunjungan untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19 yang dibawa dari pihak luar lingkungan UPT Pemasarakatan. Pengketatan kontak sosial antar WBP kepada keluarga dan kerabat, maupun stakeholder dan masyarakat luar serta penghentian arus keluar masuk WBP ke dalam UPT Pemasarakatan dilakukan untuk menghambat penularan dan penyebaran virus Covid-19. Hal itu mendukung penerapan protokol kesehatan yang sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan.

Demi tetap memberikan hak-hak kepada WBP supaya tetap terselenggaranya kontak sosial maka segala bentuk kegiatan dan layanan dilaksanakan secara online. Salah satu wujud nyata kontak sosial yang diberikan UPT Pemasarakatan adalah melalui pengalihan layanan kunjungan bagi Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) yang semula bertatap muka langsung kini menjadi layanan komunikasi secara online, dengan menggunakan Whatsapp kantor yang tertaut pada komputer. Fasilitas itu diberikan kepada Warga Binaan Pemasarakatan yang hendak melakukan komunikasi hanya dengan bermodalkan nomor keluarga atau kerabat yang aktif dan terdaftar pada Whatsapp, maka WBP sudah dapat berkomunikasi secara online dengan gratis.

Keinginan untuk terus terhubung dengan keluarga dan kerabat sebagai makhluk sosial, senantiasa mendorong WBP untuk terus berupaya menghubungi orang-orang terdekatnya untuk bertukar kabar dan bertegur sapa. Seperti yang telah dikatakan oleh Cangara 2007 bahwa manusia memiliki harapan untuk mengetahui lingkungan sekitarnya, dan keingintahuan manusia tersebut disalurkan melalui komunikasi (Cangara Hafied, 2002). Beberapa ahli menilai bahwa suatu komunikasi menjadi suatu kebutuhan dasar untuk setiap orang dalam kelompok tertentu. Hal itu sejalan dengan Profesor yang menyebutkan bahwa suatu komunikasi dan kelompok tertentu adalah dua hal yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan (Schramm, Wilbur, 1990).

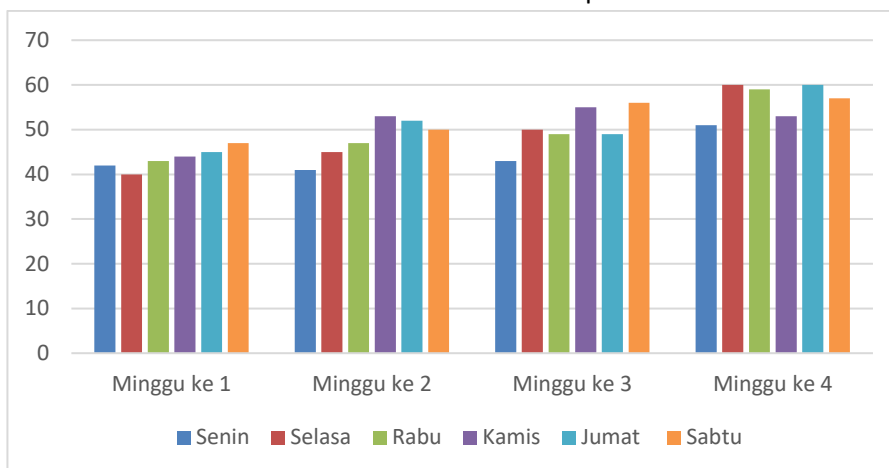
Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah UPT Pemasarakatan yang berfungsi untuk melakukan perawatan terhadap WBP khususnya tahanan. Pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan. Pelayanan kunjungan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang diberikan. Meskipun pada masa sekarang, pelayanan tersebut dilaksanakan tidak secara langsung atau bertatap muka, demi mencegah terjadinya penularan dan penyebaran virus Covid-19 ke dalam blok hunian WBP. Selain itu juga dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dengan terus mengembangkan inovasi dalam menciptakan Layanan Komunikasi Online.

Layanan Komunikasi Online menjadi satu-satunya cara untuk tetap terhubung dan untuk tetap mendapatkan informasi dari luar tembok tinggi Pemasarakatan. Dengan demikian, antusias WBP dalam menggunakan Layanan Komunikasi Online ini sangat tinggi, begitu juga yang dialami oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul yang hanya memiliki satu ruangan khusus Layanan Komunikasi Online, lengkap dengan seperangkat komputer yang mendukung penggunaan audio dan video. Fasilitas tersebut diberikan sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi WBP dalam rangka pengalihan kunjungan menjadi komunikasi secara online sehingga pemenuhan hak WBP dalam menerima kunjungan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Pasal 14 huruf h tentang Pemasarakatan tetap dapat dilaksanakan.

Bentuk upaya pengganti layanan kunjungan ini diberikan dengan waktu 3 (tiga) menit untuk masing-masing WBP yang menggunakan Layanan Komunikasi Online sangat terbatas, yakni hanya 3 menit padahal antrian yang ada cukup panjang. Hal itu menyebabkan kerumunan WBP dan berebutnya antrian Layanan Komunikasi Online sehingga dapat terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban di Rutan Kelas II B Bantul. Belum adanya nomor antrian layanan tersebut juga menjadi salah satu penyebab terjadinya antrian WBP yang berujung berebut. Adapun data pengguna Layanan Komunikasi Online yang diperoleh selama beberapa

minggu dalam satu bulan terakhir adalah sebagai berikut:

Grafik 1. Data Pengguna Layanan Komunikasi Online Rutan Kelas IIB Bantul Bulan September



Sumber: Buku Daftar Pengguna Layanan Komunikasi Online Rutan Kelas IIB Bantul

Data yang ada tersebut menunjukkan peningkatan penggunaan Layanan Komunikasi Online pada setiap minggunya yang disediakan Rutan Kelas IIB Bantul, akan tetapi tidak diimbangi dengan adanya perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan penunjang lainnya sehingga antrian yang tumbuh pada setiap harinya mengakibatkan WBP berebut dalam menggunakan Layanan Komunikasi Online tersebut. Penggunaan Layanan Komunikasi Online yang tidak diimbangi dengan urutan yang jelas dapat mengurangi pengawasan petugas karena kerumunan yang ada tidak dapat terurai, alhasil pernah terjadi penyelewengan yang dilakukan WBP dengan membuat status pribadi melalui Layanan Komunikasi Online tersebut. Dengan demikian perlu adanya pengkajian mengenai nomor antrian bagi WBP dan pengaturan jadwal Layanan Komunikasi Online untuk WBP, supaya dapat memberikan urutan yang jelas bagi WBP yang hendak menggunakannya serta dapat dilakukannya pengawasan dengan maksimal oleh petugas Rutan Kelas IIB Bantul, dengan kata lain hal itu diharapkan dapat meminimalisir terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban yang akan terjadi lebih besar lagi.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini diolah menggunakan metode penelitian kualitatif yang menurut John W. Creswell (1998) metode penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki dan memahami masalah sosial yang ada, selanjutnya diproses melalui kata-kata menjadi sebuah informasi secara lengkap dan terperinci tanpa ada campur tangan apapun dari peneliti (Seaman, 2008). Selain itu, metode penelitian digunakan untuk menangkap dan menggambarkan realitas yang dibangun secara sosial. Peneliti mengolektifkan informasi dari beberapa informan dan beberapa dokumentasi (SUGIYONO, 2017). Teori bukan merupakan kunci utama, akan tetapi data yang didapatkan kemudian dipertalikan dengan teori-teori yang sudah ada guna menghasilkan kesimpulan yang menyeluruh.

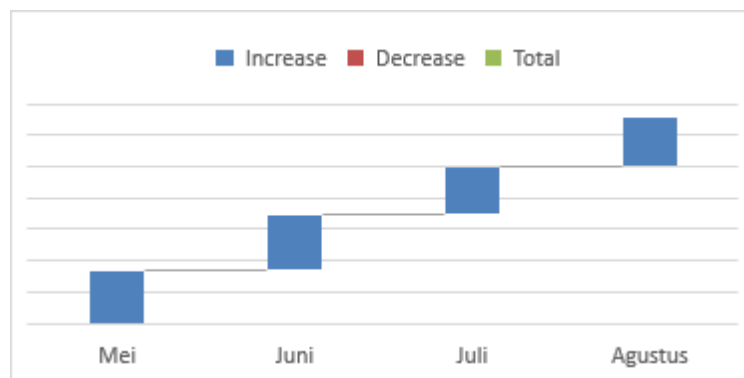
Penelitian ini dilakukan di Rumah Tahanan Kelas II B Bantul, dengan cara melakukan penelitian yang terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan data, baik sumber data primer maupun sumber data sekunder. Sumber data primer dikumpulkan dari sumber pertamanya secara langsung yakni Kepala Rumah Tahanan Kelas II B Bantul, Kepala KPR, Kasubsi Pelayanan Tahanan, Pegawai Rutan Kelas II Bantul, serta Warga Binaan Masyarakat Rutan Kelas II B Bantul, selain itu juga buku-buku yang ilmiah dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang sedang dikaji. Sedangkan sumber data sekunder dikumpulkan langsung sebagai pendukung sumber-sumber data primer, seperti dokumen-dokumen, data dari suatu studi literatur. Wawancara yang dilakukan menggunakan suatu instrumen yang disusun dari referensi jurnal, buku maupun penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejak 2020 Rutan Kelas IIB Bantul melaksanakan Layanan Komunikasi *Online* yang berbentuk layanan

*video call* melalui nomor Whatsapp resmi Rutan Kelas II B Bantul bagi WBP sehingga tetap mendapatkan haknya untuk tetap melakukan komunikasi dan interaksi kepada keluarga, kerabat, penasehat hukum, maupun masyarakat meskipun kehilangan kebebasan melakukan kontak sosial dimasa pandemi seperti sekarang ini. Layanan Komunikasi *Online* ini memiliki tingkat antusias yang tinggi dari WBP karena menjadi salah satu sarana untuk dapat terus terhubung atau biasa disebut dengan *keep in touch* dengan orang di luar Rutan. Dalam Merriam Webster, *keep in touch* didefinisikan bahwa seseorang melakukan aktivitas yang dilakukan dengan terus berbicara atau berkomunikasi antara satu orang dengan orang lainnya. Tingkat antusias dari WBP tersebut dapat terlihat dari peningkatan jumlah pengguna Layanan Komunikasi *Online* yang terus meningkat dari hari ke hari dalam rentang waktu satu bulan. Hal itu semakin meningkat juga dikarenakan jumlah WBP yang ada di Rutan Kelas IIB Bantul yang meningkat. Peningkatan itu terlihat dari tabel di bawah ini, yang mana menunjukkan jumlah WBP Rutan Kelas IIB Bantul yang dihitung pada Bulan September 2021:

Grafik 2. Jumlah WBP Rutan Kelas IIB Bantul



Sumber: [smlap.ditjenpas.go.id](http://smlap.ditjenpas.go.id)

Grafik di atas menunjukkan bahwa pada setiap bulannya jumlah narapidana dan tahanan relatif meningkat, meskipun tidak cukup signifikan. Dalam rangka meminimalisir penyebaran Covid-19 juga menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pemindahan narapidana dari Rutan ke Lapas, sehingga menyumbang alasan meningkatnya jumlah penghuni di Rutan. Dengan begitu, dampak yang sangat dirasakan adalah meningkatnya jumlah pengguna Layanan Komunikasi *Online* karena menjadi alternatif satu-satunya yang dapat digunakan WBP sebagaimana layanan tersebut diberikan dengan berfokus pada pemenuhan hak WBP yang diatur Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan dalam Pasal 14, bahwasannya WBP berhak untuk melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya, mendapatkan perawatan (baik perawatan jasmani maupun rohani), mendapatkan pendidikan maupun pengajaran, mendapatkan layanan kesehatan maupun makanan, menerima kunjungan keluarga atau kerabat, mendapat pembebasan bersyarakat, pengurangan masa pidana, dann mendapatkan hak lainnya sesuai Peraturan Perundang-undangan yang ada.

Kebutuhan yang mewajibkan penggunaan sarana dan prasarana khususnya menggunakan komputer dalam melaksanakan beberapa bentuk kegiatan seperti sidang *online*, litmas *online*, mentoring keagamaan *online*, rapat *online* dan kegiatan lain yang bersifat *online* berdampak pada fasilitas yang diberikan untuk Layanan Komunikasi *Online*. Dengan demikian, hanya terdapat 1 (satu) komputer yang dapat digunakan untuk melayani komunikasi *online video call* WBP pada setiap harinya padahal yang hendak menggunakan layanan tersebut mencapai angka yang tidak sedikit. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakselarasan antara kebutuhan penggunaan fasilitas computer dengan pengguna yang ada di Rutan Kelas IIB Bantul. WBP harus berebut antrian untuk dapat menggunakan Layanan Komunikasi *Online* karena belum adanya pengambilan nomor antrian untuk mengatur antrian WBP. Antusias untuk berinteraksi dengan keluarga dan kerabat yang dimiliki WBP sangat tinggi sehingga mendorong WBP berbondong-bondong memenuhi ruang Layanan Komunikasi *Online*.

Keterbatasan sarana dan prasarana dan banyaknya antrian WBP menjadi alasan utama adanya pembagian waktu dalam melaksanakan *video call*. Layanan tersebut dilakukan pada setiap hari Senin sampai dengan hari Sabtu, dengan waktu yang diberikan yakni 3 (tiga) menit untuk masing-masing WBP dalam melakukan *video call*. Dari waktu yang diberikan tersebut, WBP mengeluhkan bahwa 3 (tiga) menit adalah waktu yang sangat singkat dan terlebih apabila keluarga atau kerabat yang bersangkutan tidak segera menerima panggilan video call yang dilayangkan, sehingga hal itu akan mempersingkat waktu 3 (tiga) menit.

Terlebih dengan berebutnya antrian WBP membuat pelaksanaan kegiatan belum kondusif, belum memenuhi dan memuaskan kebutuhan WBP dengan baik dan dapat memicu konflik serta adanya gangguan keamanan maupun ketertiban. Dengan kata lain, WBP pada konteks ini dapat dikatakan sebagai pelanggan dan pemberi layanan adalah yang bertugas untuk memberikan kepuasan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan yang akan berdampak pada gejolak permasalahan atau konflik yang lebih besar.

Adanya layanan kunjungan online ini mendapatkan respon baik positif maupun negative dari WBP di Rutan Kelas IIB Bantul. Tak sedikit pula dari mereka yang kurang puas akan layanan yang diberikan. Anto, misalnya salah satu WBP di Rutan Kelas IIB Bantul yang menggunakan layanan ini mengeluh bahwa ia harus berebut antrian untuk dapat menggunakan layanan yang ada. Hal tersebut dikarenakan computer yang digunakan untuk layanan kunjungan online hanya 1 unit. Sedangkan, tidak ada perbedaan antara jadwal tahanan dengan narapidana dalam menggunakan layanan, jadi dalam pelaksanaannya kurang teratur. Selain itu, sebagian besar pengguna layanan kunjungan online ini juga mengeluh karena waktu yang diberikan cukup singkat yakni hanya 3 menit sehingga layanan kunjungan online tidak dapat dilakukan secara optimal, mengingat adanya gangguan jaringan yang sering terjadi pula. Walaupun demikian, sebagian besar dari WBP di Rutan Kelas IIB Bantul merasa terbantu dengan adanya layanan kunjungan online ini karena dapat menjadi obat rindu dengan keluarga.

### **1. Manajemen Konflik Sebagai Langkah Optimalisasi Layanan Komunikasi Online di Rutan Kelas IIB Bantul**

Menurut Ganga Persaut dan Trevor Turnes menjelaskan bahwasannya Konflik merupakan ketidakcocokan antara seseorang atau lebih karena sama-sama merasakan adanya suatu pengabaian terhadap hak-hak yang dimilikinya, sumber daya yang tidak terpenuhi, maupun ketidakadilan yang diperoleh sehingga menyebabkan perasaan kecewa, amarah maupun benci yang diluapkan dengan cara lisan maupun dengan aksi yang sering disebut dengan kerusuhan (Ganga Persaud and Trevor Turner, 2007). Berebut antrian yang terjadi di Rutan apabila dibiarkan akan menyebabkan konflik antar WBP, terlebih waktu yang diberikan sangat singkat. Meskipun demikian, konflik juga diperlukan untuk mengadakan evaluasi ataupun perubahan sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan berikutnya. Seperti yang dikatakan Ralph Dahrendorf, bahwasannya konflik dapat menjadi komponen penyatu dan perubahan yang lebih baik apabila terselesaikan dengan baik, serta memperkuat hubungan (Jacek Tittenbrun, n.d.). Hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen konflik perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Rutan Kelas IIB Bantul. Adanya potensi konflik yang muncul bisa dijadikan sebagai bahan bagi Rutan Kelas IIB Bantul untuk mengambil Langkah baru dalam membuat kebijakan, yakni terkait layanan kunjungan online terhadap pencegahan gangguan keamanan dan ketertiban.

Keterbatasan penyediaan layanan komunikasi online yang ada di Rutan Kelas IIB Bantul ini memang salah satunya adalah perangkat komputer yang ada saat ini tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan yang ada. Dengan begitu, dalam segala keterbatasan ini hak-hak WBP harus tetap terpenuhi selama pandemi Covid-19, melalui layanan komunikasi online. Anggaran untuk pengadaan perangkat komputer yang baru belum memungkinkan untuk dilakukan. Sedangkan, perangkat komputer yang ada juga dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan lainnya di Rutan Kelas II B Bantul, seperti sidang online, rapat online, mentoring keagamaan online, dan kegiatan lainnya. Jadi perangkat komputer yang digunakan tidak bisa jika hanya difokuskan pada layanan komunikasi online saja, mengingat tugas pokok dan fungsi Rutan Kelas II B Bantul selama pandemi Covid-19 ini bergeser yang semula dari bertatap muka langsung menjadi sistem online semua.

Layanan komunikasi online ini selain memiliki dampak positif terkait dukungan keluarga terhadap WBP di Rutan Kelas II B Bantul juga memiliki potensi yang menjadi dampak negatif. Dianggap sebagai ancaman yang harus diwaspadai, layanan komunikasi online dapat menjadi suatu gangguan keamanan dan ketertiban, seperti kerusuhan antar WBP akibat antrian yang tidak teratur sampai dengan ancaman bahwa WBP memiliki niatan untuk melarikan diri akibat tidak mendapatkan jatah menggunakan layanan kunjungan online. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan perangkat, keterbatasan waktu layanan komunikasi online, dan ketidakteraturan jadwal layanan komunikasi online antara tahanan dengan narapidana.

Menanggapi permasalahan tersebut, sudah seharusnya segenap pimpinan dan pejabat struktural di Rutan Kelas II B Bantul saling bersinergi untuk mewujudkan lingkungan Rutan yang kondusif, aman, dan

tertib, dalam menyediakan layanan komunikasi online ini agar mencegah gangguan keamanan dan ketertiban. Adapun Langkah-langkah yang diambil untuk mencegah gangguan keamanan dan ketertiban yang berpotensi dapat terjadi, yakni melalui:

- a. Adanya pembuatan jadwal layanan komunikasi online yang lebih teratur. Mengingat penghuni Rutan Kelas IIB Bantul terdiri dari tahanan dan narapidana, maka untuk jadwal layanan komunikasi online pun dibedakan dan dibagi untuk masing-masing tahanan maupun narapidana. Pembagian itu terstruktur dan terjadwal, yang mana untuk hari Senin, Rabu, Jum'at merupakan hari untuk layanan komunikasi online yang diperuntukkan bagi narapidana di Rutan Kelas IIB Bantul. Sedangkan, untuk hari Selasa, Kamis, Sabtu, layanan komunikasi online diperuntukkan bagi tahanan di Rutan Kelas IIB Bantul. Diharapkan dengan adanya penjadwalan yang baik, dapat menguraikan antrian WBP yang menumpuk.
- b. Pembuatan nomor antrian oleh petugas masyarakatan untuk tahanan maupun narapidana yang akan menggunakan layanan komunikasi online, dalam rangka menertibkan antrian WBP dan meminimalisir pemicu timbulnya kerusuhan yang menjadi ancaman gangguan keamanan dan ketertiban. Dengan kata lain, adanya nomor antrian ini bertujuan agar tahanan maupun narapidana mengantri dengan teratur untuk mendapatkan layanan, sehingga meminimalisir adanya kerumunan serta kerusuhan yang mungkin dapat terjadi dan mengganggu keamanan dan ketertiban di lingkungan Rutan Kelas IIB Bantul.
- c. Selain mengelola jadwal pemberian layanan dan pembuatan nomor antrian, perpanjangan waktu layanan komunikasi online juga perlu dilakukan. Perpanjangan waktu tersebut yang semula hanya diberi waktu 3 (tiga) menit untuk melakukan kunjungan online, maka akan lebih kondusif apabila diperpanjang menjadi 5 (lima) menit karena mengingat penjadwalan layanan akan menguraikan jumlah antrian sehingga pemaksimalan waktu dapat terus dilaksanakan guna memperbaiki layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan WBP dalam menerima layanan tersebut. Kebijakan tersebut diambil karena memperhatikan jaringan yang tidak bisa diprediksi stabil, serta hambatan-hambatan teknis lainnya terkait perangkat yang digunakan.

Dengan adanya oprimalisasi layanan komunikasi online yang diberikan kepada WBP, menjadinya upaya preventif terjadinya ancaman gangguan keamanan dan ketertiban. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa pada setiap UPT Masyarakatan terdapat ancaman yang berbeda-beda akan tetapi melakukan upaya preventif akan lebih baik daripada tidak sama sekali. Bentuk upaya preventif tersebut sejalan dengan pencegahan kejahatan yang dikemukakan oleh Steven P. Lab dimana hal itu menjadi suatu tindakan yang dengan sengaja dilakukan sebagai penghilang kejahatan maupun upaya mencegah adanya kejahatan yang dapat berkembang lebih luas lagi (Tilaar, 2020). Apabila serangkaian langkah-langkah yang disebutkan diatas dapat dilaksanakan dengan baik di Rutan Kelas IIB Bantul maka bentuk dari optimalisasi tugas pokok dan fungsi yang dijalankan oleh Rutan Kelas IIB Bantul sebagai pemberi dan penyedia layanan untuk menjembatani hak-hak WBP agar medapatkan dukungan sosial dari keluarganya dapat dikatakan berhasil. Selain itu juga dapat meminimalisir adanya gangguan keamanan dan ketertiban yang timbul akibat pembiaran terhadap permasalahan yang ada. Dengan kata lain, deteksi dini yang dilakukanpun dapat menghasilkan solusi yang baik untuk keberlangsungan kehidupan di dalam tembok tinggi Masyarakatan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan kunjungan online ini penting sebagai bentuk pemenuhan hak-hak WBP yang ada di Rutan Kelas IIB Bantul. Dengan begitu pentingnya perbaikan dan peningkatan kualitas yang diberikan harus terus dilakukan. Meskipun dalam pelaksanaan pemberian layanan komunikasi online memiliki berbagai kendala baik kendala keterbatasan jumlah perangkat komputer yang digunakan serta jaringan yang tidak stabil, tetapi tidak menyurutkan antusiasme WBP. Apabila hal itu dibiarkan akan berdampak pada ketidakpuasan WBP dalam mendapatkan pelayanan yang akan menimbulkan ancaman gangguan keamanan dan ketertiban. Rutan Kelas IIB Bantul selaku pemberi dan penyedia layanan sudah seharusnya melakukan optimalisasi layanan komunikasi online ini melalui manajemen potensi konflik yang mungkin terjadi dan dapat mengganggu kemanan dan ketertiban lingkungan Rutan Kelas IIB Bantul. Diharapkan dengan adanya upaya preventif yang dilakukan oleh petugas masyarakatan di Rutan Kelas IIB Bantul dapat mewujudkan lingkungan yang kondusif, aman, dan tertib.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara Hafied. (2002). PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI. JAKARTA: PT Rajagrafindo Persafa.
- Ganga Persaud and Trevor Turner. (2007). Education and Conflict Resolution for Democratization, Economic Development and Governance in Guyana. In *Governance Conflict Analysis and Conflict Resolution* (p. 28). Ian Randle Publisher.
- IR Firmansyah. (2020). Efektivitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Onlinde di Rumah Tahanan Negara Klas 1 Cipinang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 100–111.
- Jacek Tittenbrun. (n.d.). Ralph Dahrendorf's Conflict Theory of Social Differentiaton and Elite Theory. *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 6(3), 117.
- Schramm, Wilbur, & D. F. R. (1990). THE PROCESS AND EFFECTS OF MASS COMMUNICATION. *Wilbur Lang*.
- Seaman, C. B. (2008). Chapter 2 Qualitative Methods 1. *Guide to Advanced Empirical Software Engineering*, 25(August 1999), 557–572.
- SUGIYONO. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D (METODE PEN)*. CV. ALFABETA.
- Suhomlinova, O., Ayres, T. C., Tonkin, M. J., O'Reilly, M., Wertans, E., & O'Shea, S. C. (2021). Locked up While Locked Down: Prisoners' Experiences of the COVID-19 Pandemic. *The British Journal of Criminology*, June, 1–20. <https://doi.org/10.1093/bjc/azab060>
- Tilaar, R. N. (2020). STRATEGI EMERGENCY RESPONSE TEAM (ERT) TERHADAP GANGGUAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS 1 CIPINANG. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(2), 402–408.