

Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Malang di Masa Pandemi dalam Pemenuhan Hak Pengunjung

Abdurahman¹, Lita Juniati²

^{1,2}STISOSPOL Waskita Dharma Malang, Indonesia

Email: abdurahman@waskitadharma.ac.id¹, litajuniati@waskitadharma.ac.id²

Abstrak

Salah satu guna pengaturan rezim yang dicoba oleh aparaturnegeri ialah jasa massa. Peraturan perundang-undangan Indonesia sudah memberikan fondasi buat pengaturan jasa massa dengan mendasarkan pada asas-asas biasa rezim yang bersih serta bagus. landasan lazim yang diartikan merupakan landasan menjunjung atas norma kesusilaan, kepantasan serta norma hukum guna menghasilkan pengaturan negeri yang bersih serta leluasa dari penyelewengan, konspirasi nepotisme (KKN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem pelayanan publik lembaga pemasyarakatan kelas I Kota Malang di masa pandemi dalam pemenuhan hak pengunjung. Data Kegiatannya meliputi proses pelayanan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Malang yang memiliki beberapa Layanan Publik seperti : Layanan Kunjungan, Layanan Penitipan Barang dan Makanan, Cuti Bersyarat Bagi Narapidana Tindak Pidana Umum.

Kata kunci : *Sistem Pelayanan Publik.*

Abstract

One of the functions of government administration carried out by government officials is public service. Indonesian laws and regulations have provided the basis for the implementation of public services based on the general principles of clean and good governance. The general principle in question is the principle of upholding the norms of decency, propriety and legal norms to create a clean and free state administration from corruption, collusion, nepotism (KKN). This study aims to determine the public service system of the Class I Penitentiary in Malang City during the pandemic in fulfilling the rights of visitors. The activity data includes the visitor service process at the Class I Penitentiary of Malang City which has several public services such as: Visiting Services, Goods and Food Storage Services, Conditional Leave for General Crime Convicts

Keywords : *Public Service System*

PENDAHULUAN

Jasa massa pada dasarnya menyangkut pandangan kehidupan yang amat besar. Dalam kehidupan bernegara, penguasa mempunyai guna membagikan jasa khalayak yang dibutuhkan oleh warga, mulai dari jasa dalam wujud pengaturan ataupun juga pelayanan- pelayanan lain dalam bagan penuhi keinginan warga dalam aspek pembelajaran, kesehatan, serta yang lain. Kedudukan penguasa dalam usaha meningkatkan mutu perekonomian di Indonesia adalah sesuatu peranan serta kewajiban penguasa buat mensejahterakan semua masyarakat warga Indonesia lewat jasa massa, Alhasil penguasa sudah melaksanakan bermacam usaha supaya masyarakat warga indonesia merasakan hidup mampu serta aman (German Sitompul, 2012:1).

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian: Pertama pelayanan publik yang bersifat umum, yaitu yang diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan dan diberikan oleh instansi

publik yang mempunyai wewenang. Kedua pelayanan publik yang bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus di antara institusi publik tertentu dan publik/komunitas tertentu.

Pelayanan publik secara konseptual tidak bisa terlepas dari manajemen. Manajemen harus ditegakkan. Rencana atau peraturan sebagai produk manajemen, misalnya, harus ditaati oleh setiap orang atau masyarakat yang berkaitan dengan rencana atau peraturan yang bersangkutan. Setiap keputusan harus cukup kuat untuk mengikat setiap orang yang terlibat, secara tegas atau dengan paksaan (kekuatan fisik). Setiap peraturan atau keputusan bersifat mengikat, tidak boleh berbuat menurut kehendak hatinya sendiri. Oleh karena itu manajemen memerlukan faktor lain, yaitu kekuasaan (power). Karena kekuasaan itu dilancarkan dari belakang meja (bureau), maka kekuasaan itu disebut juga birokrasi. (Talizidhuhu, 1989:2).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang melihat realitas sosial dalam latar alaminya, tanpa manipulasi pihak peneliti. Berbeda dari penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasarakatan Kelas I Kota Malang Dalam Pemenuhan Hak Pengunjung.

Peneliti membandingkan fenomena-fenomena sebagai suatu komparasi, atau sebagai proses triangulasi data sehingga mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti juga mengadakan klasifikasi terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan standar atau norma-norma (survey normative), menyelidiki peran(status) kejadian ataupun aspek serta memandang ikatan antara satu aspek dengan aspek lain(dalam perihal ini, tata cara deskriptif diucap pula status study). Sebab itu perlengkapan(instrumen) penting riset ini merupakan periset sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini pengamat menyuguhkan penemuan pengamat yang di dapat dari hasil tanya jawab, pemantauan serta pemilihan. Hasil penemuan ini berupa acuan atas fokus penelitian yang telah dirumuskan pada Bab I sebelumnya.

Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas I Kota Malang di Masa Pandemi Covid 19

Seperti yang diketahui bahwa penyebaran covid 19 telah menyeluruh di berbagai daerah khususnya pada perkotaan yang memiliki kepadatan pendudukan hal demikian sangat memicu terjadinya penyebaran virus oleh masyarakat terutama dibagian pelayanan public contohnya seperti Lapas kelas 1 Malang dengan diberlakukannya beberapa peraturan di masa pandemi demi mencegah penyebaran virus agar tetap dapat memenuhi hak pengunjung untuk, itu pihak lapas menerapkan aturan sebagai berikut:

Berlakunya Pelayanan Drive Thru

Karena pelayanan tatap muka di Lapas Kelas I Lowokwaru Malang belum dibuka. Maka layanan drive-thru Lapas Lowokwaru menjadi satu-satunya pilihan selama masa pandemi. Tiap hari selalu terlihat dipadati keluarga dan kerabat warga Lapas Kelas 1 Malang Lowokwaru yang hendak menitipkan barang dan makanannya. Puluhan kendaraan antri di depan loket layanan drive thru Lapas Kelas 1 Malang. Pengunjung tidak perlu turun dari kendaraan. Sebagian besar warga meninggalkan barang berupa jajanan, kue kering, keranjang berisi makanan hingga beberapa barang lainnya. Karena masa pandemi ini, kunjungan langsung ke Lapas tidak diperbolehkan untuk mencegah penyebaran Covid-19. Jadi layanan drive thru, kunjungan online/video call dan layanan dengan aplikasi zoom diberikan kepada keluarga warga binaan sebagai pengganti kunjungan langsung.

Aplikasi Kunjungan Online Lapas Kelas 1 Malang

Hak memperoleh kunjungan menggambarkan salah satu hak yang dimiliki oleh tahanan saat menjalani masa tahananannya di LP Lowokwaru Kategori 1 Malang. Kunjungan pada tahanan bisa dicoba oleh keluarga, sahabat, penasehat hukum serta orang lain yang bersangkutan. Oleh sebab itu, peresmian aplikasi Online Visit dilaksanakan oleh LP Lowokwaru Kategori 1 Malang untuk mempermudah proses kunjungan. Peluncuran dan pelaksanaan kunjungan online tersebut berlaku sejak tahun 2018 hingga saat ini.

Dalam program kunjungan online ini kan ialah program ataupun inovasi yang diunggulkan di Badan Sosialisasi Lowokwaru. Sebab dapat dibilang pula kunjungan online belum dicoba di seluruh Badan Sosialisasi, cuma Badan Sosialisasi khusus saja yang melaksanakan program layanan itu. Dini mula sebenarnya sebab terdapatnya perintah dari Kemenpan buat tingkatan mutu jasa massa.

Jika target peluncuran kunjungan daring ini nyata terhadap penduduk ataupun wisatawan peresmian ini memanglah dicoba guna mempermudah keluarga tahanan di era wabah paling utama keluarga senantiasa semacam bunda, anak, kerabat, saudara ataupun sahabat tahanan. Untuk mempermudah melakukan kunjungan.

SIMPULAN

Bersumber pada riset yang sudah dicoba terikat pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Malang di Masa Pandemi dalam Pemenuhan Hak Pengunjung, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dalam pelaksanaan sistem pelayanan public terdapat beberapa hambatan karena beberapa pengunjung masih gagap teknologi sehingga beberapa pengunjung masih melakukan secara offline/manual seperti penitipan barang titipan untuk WBP.
- b. Berlakunya sistem Drive Thru dan aplikasi kunjungan online pada masa pandemi demi mendukungnya program pemerintah dan menerapkan protokol kesehatan sehingga pelayanan tetap berjalan.
- c. Dalam masa pandemic pengunjung dilarang untuk menjenguk secara langsung guna mencegah penyebaran virus covid 19 yang melanda secara global.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. ANALISIS KEBIJAKAN: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. Dasar –Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Alfisyahrin, Muhammad. 2018. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Putra Grafika. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Gajah Mada Press. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Easton, David. 1965. A Systems Analysis of Political Life. New York: Willey.
- Hendarto, Abdul Rasyid, dkk. 2020. Kapita Selekta Pemasyarakatan. Gorontalo: Ide Publishing.
- Islamy, M. Irfan. 2004. Prinsip -prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juniarso Ridwan, dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Michael, Doni, 2016. Pembinaan Narapidana Di Bidang Keterampilan Berbasis Hak Asasi Manusia. Jakarta: Balitbangkumham.

- Muhammad, Rusli. Sistem Peradilan Pidana Indonesia. Yogyakarta : UII Press, 2011. Panjaitan, Petrus Irwan, dan Pandapotan Simorangkir. 1995. Lembaga Pemasyarakatan Dalam Perspektif Sistem Peradilan Pidana. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Parwata, I Gusti N, 2016. Gagasan Sistem Pemasyarakatan. Denpasar: Universitas Udayana. Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan A, dkk, 2016. Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Saggaf, Widyawati Said, dan Muhammad Mario Said. 2018. Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang. Makassar: Sah Media.
- Surianto. 2021. Manajemen Pemberdayaan Napi Upaya Mengelola Sistem Lembaga Pemasyarakatan Ideal. Surabaya: CV. Global Aksara Pers.
- Taufiqurokhman. (2014). Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).