

## Optimalisasi Pelayanan Klien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bapas Kelas II Madiun

**Mahendra Dimas Wijaya K<sup>1</sup>, Padmono Wibowo<sup>2</sup>**

Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Email : [mahendramkwr@gmail.com](mailto:mahendramkwr@gmail.com)<sup>1</sup>, [padmonowibowo@gmail.com](mailto:padmonowibowo@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini mengambil tema bagaimana pelayanan yang dilakukan pada saat masa pandemic covid-19 dengan mengambil lokus penelitian di Bapas Kelas II Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan cara untuk mengoptimalkan pelayanan pada masa pandemic ini. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data menggunakan observasi langsung ke lapangan dan wawancara kepada pihak yang terkait. Pada hasil dan pembahasan berisi tentang bentuk pelayanan yang dilakukan Bapas Kelas II Madiun kemudian menuju ke kendala yang dialami, perubahan yang terjadi, kemudian langkah-langkah untuk mengoptimalkan pelayanan. Pada kesimpulan berisi bahwa pandemi bukanlah halangan untuk tidak melakukan pelayanan yang maksimal justru pandemic menjadi tantangan untuk berpikir maju dan terbukti bisa tetap melakukan pelayanan secara optimal bahkan lebih inovatif.

**Kata Kunci:** *Bapas; Pelayanan public; Pandemi Covid-19*

### Abstract

This study took the theme of how services were carried out during the COVID-19 pandemic by taking the research locus at the Bapas Class II in Madiun. This study aims to determine the obstacles and ways to optimize services during this pandemic. This research method uses descriptive qualitative methods with data collection techniques using direct field observations and interviews with related parties. The results and discussion contain the form of service carried out by the Bapas Class II Madiun and then go to the obstacles experienced, the changes that occurred, then the steps to optimize the service. In conclusion, it contains that the pandemic is not an obstacle to not providing maximum service, it is actually a challenge to think ahead and is proven to be able to continue to provide optimal and even more innovative services.

**Keywords:** *Bapas; Public service; Covid-19 pandemic*

### PENDAHULUAN

Seperti kita ketahui bahwasannya dalam masa pandemi ini seluruh sektor pelayanan publik sempat mengalami lockdown dari mulai PSBB, PPKM level 1 hingga level 3 saat ini. Dengan terjadinya hal tersebut maka sentra pelayanan publik khususnya di Balai Pemasarakatan Kelas II Madiun tentu mengalami beberapa penyesuaian supaya pelayanan tetap berjalan. Sebagai pelayan public untuk masyarakat Bapas Kelas II Madiun harus melakukan adaptasi dan mau berubah demi berjalannya kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan namun pelaksanaannya akan berubah drastis karena pandemi yang sudah berlangsung sejak 2020 kemarin. Saat ini pada tahun 2022 sudah berjalan sekitar 2 tahun perubahan pelayanan di Bapas Kelas II Madiun seharusnya sudah dapat menyesuaikan dengan keadaan, dan alangkah baiknya apabila melakukan sebuah inovasi. Maka dari itu penelitian ini akan membahas masalah-masalah dan tantangan dalam pelayanan klien pada masa pandemi ini agar pelayanan bisa optimal.

Menurut UU No 12 Tahun 1995 Balai Pemasarakatan yang kemudian dikenal dengan nama Bapas adalah adalah pranata untuk melaksanakan bimbingan Klien Pemasarakatan. menurut Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan meliputi hal-hal yang berkaitan dengan: a. ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa; b. kesadaran berbangsa dan bernegara; c. intelektual; d. sikap dan perilaku; e. kesehatan jasmani dan rohani; f. kesadaran hukum; g. reintegrasi sehat

dengan masyarakat; h. keterampilan kerja; dan i. latihan kerja dan produksi. Pada penelitian ini akan meneliti mengenai pelayanan klien di Bapas pada masa pandemi covid-19.

Penelitian ini mengambil rumusan masalah yaitu yang pertama Apa saja bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Bapas Madiun, kemudian yang kedua Apakah selama masa Pandemi kegiatan pelayanan mengalami kendala, berikutnya yang ketiga Apa saja yang berubah dalam pelayanan selama masa pandemic, dan yang terakhir Apa saja langkah-langkah yang dilakukan supaya pelayanan menjadi optimal. Kemudian tujuan penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Bapas Madiun, kemudian untuk mengetahui kendala yang dialami dalam pelayanan selama pandemic, kemudian untuk mengetahui perubahan dalam hal pelayanan, dan yang terakhir untuk mengetahui langkah-langkah untuk mengoptimalkan pelayanan. Mengingat dalam masa pandemic ini hal yang harus diutamakan adalah kesehatan dan cara mencegah penyebaran covid-19 yang telah bereformasi menjadi banyak varian. Tentu sebagai sentra pelayanan publik kita akan bersama-sama mengetahui langkah apa saja yang bisa dilakukan dan diterapkan pada unit pelaksana teknis lainnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimasi berasal dari kata optimasi. Ini berarti melakukan yang terbaik, terbaik, paling menguntungkan, melakukan yang terbaik, melakukan yang terbaik, mengoptimalkan proses, metode, mengoptimalkan tindakan terbaik. W.J.S Poerwaarminta dalam (Ali, 2014) menyatakan bahwa optimasi adalah pencapaian berdasarkan keinginan, jadi optimasi adalah pencapaian hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien. Lembaga publik tidak lepas dari yang namanya pelayanan. "Layanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang merupakan interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan pelanggan." (S Lukman, 2014). Masyarakat mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang setiap hari dilakukan oleh seluruh lembaga pemerintahan. Dalam pengertian lain "Pelayanan publik kepada masyarakat dapat dibagi menjadi dua kelompok besar. Pertama, pelayanan publik tanpa memandang individu, menyediakan transportasi dan infrastruktur, menyediakan pusat kesehatan, mengembangkan lembaga pendidikan, disediakan sesuai dengan kebutuhan umum masyarakat, seperti menjaga keamanan. Kedua, layanan yang diberikan oleh individu meliputi kartu kependudukan dan surat-surat lainnya" (Sumaryadi, 2010).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan empiris. Menurut Creswell dalam (Semiawan, 2010), kualitatif adalah suatu pendekatan atau pencarian untuk menyelidiki dan menyelidiki suatu fenomena sentral. Untuk memahami gejala tersebut, peneliti mewawancarai informan dengan mengajukan berbagai pertanyaan umum. Bodan dan Taylor dalam (Barlian, 2016) Data dari penelitian kualitatif berupa data deskriptif, yaitu kata-kata tertulis dan perilaku yang dapat diamati dari informan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan fakta dan data aktual, menggambarkannya secara sistematis untuk mengidentifikasi masalah, dan untuk mengkonfirmasi keadaan dan praktik saat ini (Suryana, 2012). Model penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Artinya, mengumpulkan data dan informasi yang rinci, terfokus, holistik dan sistematis tentang orang, peristiwa, latar belakang sosial dan kelompok dengan menggunakan berbagai metode, metode dan sumber untuk pemahaman yang efektif. Bagaimana orang, peristiwa, dan sikap sosial bekerja, atau dalam konteks. Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan di Bapas Kelas II Madiun pada jam-jam tertentu. Kemudian wawancara dilakukan dengan pejabat struktural Bapas Madiun. Observasi adalah metode pengumpulan informasi yang merekam informasi yang sama yang peneliti lihat selama penelitian mereka. Dalam observasi ini peneliti menggunakan observasi non partisipatif. Dengan kata lain, peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek dan berpartisipasi secara langsung. Wawancara dilaksanakan dalam wujud pertemuan formal secara langsung dengan informan. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terbimbing. Artinya pertanyaan tidak didasarkan pada pedoman wawancara, tetapi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan di lapangan.

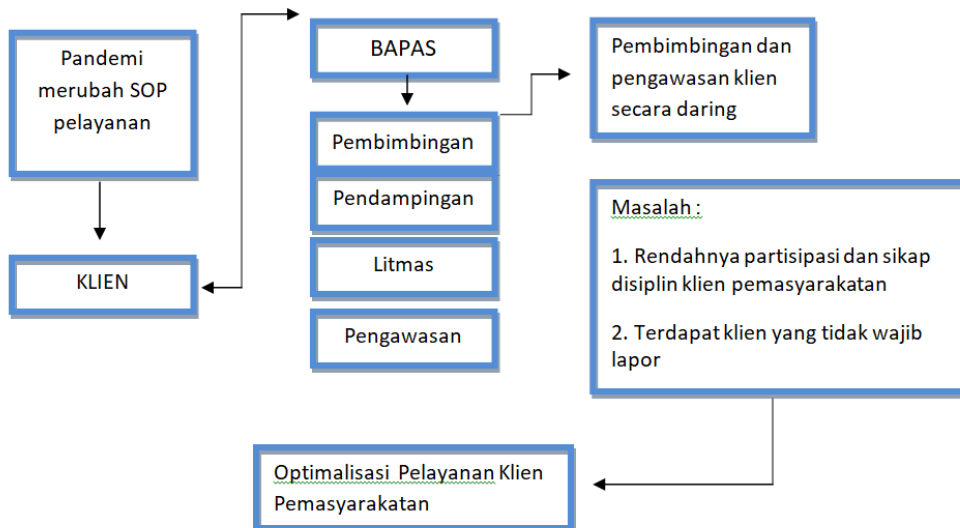
### Jadwal Observasi

No	Hari/tanggal	Waktu	Lingkup
1	Jum'at 25 Maret 2022	08.00 – 10.30 WIB	BKA
2	Jum'at 25 Maret 2022	13.30 – 15.30 WIB	TU
3	Jum'at 01 April 2022	08.00 – 10.30 WIB	BKD

### Instrumen wawancara

Hari/tanggal	Pertanyaan wawancara	Narasumber
01 April 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja bentuk pelayanan di Bapas Madiun ini?</li> <li>2. Apakah selama Pandemi ini mengalami kendala dalam pelayanan ?</li> <li>3. Apakah ada yang berubah dalam pelayanan selama pandemi ?</li> <li>4. Apakah ada kegiatan-kegiatan yang tertunda ?</li> <li>5. Apakah kegiatan pembimbingan yang tertunda sudah terlaksana ?</li> <li>6. Berapa kali kegiatan pembimbingan dilakukan dalam satu tahun ?</li> <li>7. Bagaimana dengan kegiatan wajib lapor klien ?</li> <li>8. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan supaya pelayanan tetap optimal ?</li> <li>9. Apakah ada inovasi-inovasi yang dilakukan untuk kedepannya ?</li> <li>10. Apakah ada kerja sama dengan stakeholder atau pihak ketiga ?</li> </ol>	Kasubsi TU

### Kerangka penelitian



### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis akan menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang optimalisasi pelayanan klien pada masa pandemi covid-19 di Bapas kelas II Madiun. Setelah melakukan serangkaian penelitian maka didapatkan hasil dan pembahasan berikut ini. Pandemi covid-19 merupakan sebuah bencana global yang terjadi sejak 2019 dan masuk ke Indonesia awal 2020. Bencana tersebut sudah merubah banyak sekali tatanan dunia termasuk Indonesia. Semua sektor yang ada di Negara kita terganggu sejak masuknya virus tersebut. Berdasarkan research yang dilakukan oleh penulis ditemukan fakta bahwa seluruh pelayanan publik sempat ditutup sementara waktu itu dilansir pada web berita tempo. Seiring berjalannya waktu Kementerian Hukum dan HAM juga turut melakukan perubahan pada sistem pelayanannya termasuk unit pelaksana teknis khususnya yang diteliti oleh penulis adalah Balai Pemasarakatan. Penulis mengambil lokus pada UPT Bapas Kelas II Madiun karena merupakan lokus pelaporan penulis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan sebanyak 3 kali ditempat dan waktu yang berbeda penulis menemukan hasil bahwa, pada observasi tahap pertama yang dilakukan diruang bimbingan kemasyarakatan anak pada hari jum'at tanggal 25 maret 2022 pukul 08.00-10.30 WIB penulis melihat kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yaitu melakukan litmas online dengan klien melalui video call kemudian ada yang sedang telfon dengan klien dalam hal absen wajib lapor kemudian ada yang sedang sibuk menyelesaikan laporan litmasnya. Berikutnya hasil observasi yang kedua dilakukan oleh penulis pada tanggal 25 maret 2022 pukul 13.30-15.30 kali ini penulis melakukan observasi pada ruang tata usaha, hasil yang ditemukan diruang tata usaha terlihat pegawai yang sedang sibuk mengerjakan laporan anggaran kegiatan dan revisi anggaran karena adanya perubahan refocusing anggaran dari pusat dan juga kasubsidi tata usaha terlihat sedang sibuk memeriksa hasil pekerjaan para bawahannya sebelum diserahkan kepada Kepala UPT. Dan yang terakhir observasi ketiga yang dilakukan penulis pada tanggal 01 April 2022 pukul 08.00-10.30 WIB penulis menemukan hasil pengamatan para pegawai yang melakukan kegiatan-kegiatan yang serba online dari mulai litmas, pendampingan klien, dan pelaporan klien semua dilakukan secara online oleh pegawai. Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada masa pandemi ini seluruh kegiatan yang tadinya bisa dilakukan secara klasikal berganti menjadi daring, hal tersebut dilakukan supaya pelayanan tidak berhenti dan tetap bisa dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pejabat yang dinilai penulis sangat memahami perubahan yang terjadi saat ini penulis menemukan yang pertama Bapas merupakan unit pelaksana teknis yang mempunyai bentuk pelayanan pendampingan klien dewasa/anak yang berhadapan dengan hukum, kemudian pembimbingan kemandirian dan kepribadian kepada klien pemsarakatan, kemudian litmas (penelitian kemasyarakatan) yang dilakukan terhadap klien, dan bentuk pelayanan pengawasan terhadap klien supaya tidak terjadi pengulangan tindak pidana. Kemudian setelah digali lebih dalam ternyata pada masa pandemi ini terjadi beberapa kendala yang dialami oleh Bapas Madiun ini diantaranya kegiatan pembimbingan kemandirian yang seharusnya dilakukan disetiap triwulan jadi tertunda pada saat gemparnya covid varian delta namun kegiatan yang tertunda tersebut tetap dilakukan dengan membuat kebijakan pelaksanaannya cukup 1 kali dalam satu tahun ini untuk mengurangi frekuensi penyebaran covid yang tak kunjung hilang ini. Berikutnya perubahan dalam pelayanan berdasarkan jawaban dari narasumber yang berubah adalah SOP-nya (standar operasional prosedur) yang tadinya semua kegiatan bisa dilakukan secara tatap muka dan langsung bertemu sekarang semuanya menjadi daring, *"SOP pelayanan ya otomatis berubah ya SOP perosedur pelayanannya , jadi dulu mungkin yang kita litmas bisa datang ke lapas tetapi sejak pandemi kemarin kita minta konfirmasi ke lapas setelah itu biasanya video call, sama kayak halnya pendampingan diversi itu kan kadang ada yang mau dikunjungi ada yang tidak, itu tergantung upt atau instansi yang minta"* kata narasumber yang diwawancarai penulis. Penulis juga menanyakan bagaimana tentang wajib lapor klien narasumber mengatakan bahwa *"pakai telpon wa ke pk nya masing-masing, tapi untuk saat ini sudah ada yang datang beberapa sejak omicron ini 2022, ya ada yang telpon ada yang datang, termasuk kayak itu pelaksanaan pb dari lapas rutan udah datang kesini dari yang biasanya Cuma ngefoto klien yang mau bebas pb,cb terus buat berita acara kirim wa sekarang udah dibawa kesini diambil sidik jari diregister baru nanti kalau alamatnya luar kota misalnya surabaya nanti kita limpahkan kesana"* demikianlah yang berubah dalam pelayanan.

Berikutnya optimalisasi atau langkah-langkah yang dilakukan oleh Bapas Madiun juga digali oleh penulis kepada narasumber. Bahwa dalam masa pandemi ini perubahan SOP saja tidak cukup untuk mengoptimalkan bentuk pelayanan maka harus ada inovasi atau langkah cerdas yang harus dilakukan. Bapas madiun bekerja sama dengan Politeknik Negeri Madiun untuk melakukan pembuatan aplikasi yang bernama Si-Bima (si bapas madiun), aplikasi tersebut dikembangkan oleh Poltek Madiun jurusan progammer. Aplikasi Si-Bima ini dapat diunduh melalui Google Playstore untuk stakeholder dan juga klien. Kegunaan aplikasi si-bima ini diantaranya adaah untuk mengecek sejauh mana proses permintaan litmas yang telah diajukan, contohnya dari Lapas Klas I Madiun ingin mengecek sejauh mana proses litmas yang diajukan kepada PK Bapas dapat mengecek melalui aplikasi dengan memasukkan nama klien berikutnya memilih program yang diajukan misalnya asimilasi rumah atau pembebasan bersyarat lalu klik cari maka akan muncul hasilnya. Selain pembuatan aplikasi si-bima ini Bapas Madiun juga melakukan inovasi untuk kemudahan pegawai dengan membuat web-link bernama BASDAMA pelayanan satu pintu. Web-link tersebut dibuat dan dikembangkan oleh pegawai Bapas Madiun PNS

angkatan 2017 dengan segala kreativitasnya sehingga mampu menghasilkan inovasi kemudahan untuk pegawai. Web-link tersebut mempunyai beberapa menu contohnya seperti pernyataan Ibu Kasubi TU yang diwawancarai “berikutnya apa itu ee ini lo mas lagi bikin linktree kayak online gitu lo penomeran surat, terus pembuatan surat tugas itu sudah lewat online ini (sembari menunjukan link di handphone nya) ini pelaksanaan intern sini jadi bapas itu membuat surat tugas mandiri langsung, input data sidang tpp, jadi misalkan lagi dirumah bikin nomer suratnya tinggal masuk ke menu yang di link ini aja” selain itu pegawai juga dapat mengecek jadwal piketnya dari rumah selagi WFH. Jadi dengan adanya inovasi dan langkah cerdas dari Bapas Madiun bisa membuat pelayanan untuk klien pada masa pandemi ini menjadi maksimal, efektif dan efisien.

## SIMPULAN

Bapas merupakan unit pelaksana teknis pemasyarakatan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan meliputi pembimbingan, pendampingan, litmas, dan pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Semenjak adanya pandemic proses penyelenggaraan pelayanan terganggu dengan adanya penyebaran virus covid-19. Namun bagaimanapun juga pelayanan harus tetap terlaksana walaupun mengalami kendala ketertundaan kegiatan pembimbingan. Selain ketertundaan perubahan SOP pelayanan juga menjadi tantangan tersendiri bagi Bapas Madiun dari yang tadinya seluruh kegiatan dapat dilaksanakan secara klasikal namun kini berubah menjadi daring. Tidak berhenti pada perubahan SOP namun Bapas Madiun juga melakukan inovasi dan langkah cerdas dengan membuat aplikasi bernama si-bima yang dapat digunakan oleh klien dan stakeholder untuk mengecek sejauh mana permintaan litmas. Selain aplikasi si-bima Bapas Kelas II Madiun juga meluncurkan web-link bernama Basdama pelayanan satu pintu, web-link tersebut berfungsi mempermudah pekerjaan pegawai yang sedang work from home untuk mengecek nomor surat atau jadwal piket jaga dan lain-lain. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pandemic bukanlah halangan untuk tidak memberi pelayanan yang maksimal justru pandemic menjadikan Bapas Madiun beripikir inovatif, kreatif dan out of the box untuk mengoptimalkan pelayanan klien pemasyarakatan seperti yang sudah dipaparkan diatas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214.
- Ningsih, M. (2022). OPTIMALISASI PERAN BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS) DALAM SISTEM PERADILAN PIDANA ANAK (STUDI DI BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS) KELAS I SEMARANG). *MAGISTRA Law Review*, 3(01), 13-27.
- Ramadhan, R. R. (2020). OPTIMALISASI PERAN PEMBIMBING KEMASYARAKATAN DALAM PENCEGAHAN RESIKO RESIDIVIS TERHADAP KLIEN PEMASYARAKATAN (STUDI KASUS DI BALAI PEMASYARAKATAN KELAS II PEKANBARU). *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 6(2), 600-608.
- Susanti, D. E. (2020). Optimalisasi Pelaksanaan Tugas Pembimbing Kemasyarakatan dalam Revitalisasi Pemasyarakatan. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(1), 141-162.