

Kualitas Pelayanan Kunjungan Keluarga Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tolitoli

Regita Cahyani^{1*}, Muhammad Iqbal², Abdul Wahid Safar³

¹² Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madako Tolitoli

³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Madako Tolitoli

*email; regita_cahyani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi kualitas pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tolitoli dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Tujuan penelitian untuk kualitas pelayanan kunjungan keluarga narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tolitoli. Jenis Penelitian kualitatif, sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian 7 orang terdiri dari pegawai Lembaga Pemasyarakatan dan Pengunjung Narapidana. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* menunjukkan kebutuhan untuk peningkatan, terutama dalam menangani lonjakan pengunjung yang dapat menyebabkan penundaan dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, dimensi *reliability* telah terpenuhi dengan baik melalui penerapan standar yang jelas dan konsisten dalam pelayanan. *Responsiveness* masih memerlukan perbaikan meskipun ada kemajuan dalam respons terhadap kebutuhan pengunjung. Dimensi *assurance* menunjukkan tantangan terkait jaminan waktu dalam pelayanan dan transparansi biaya. Sementara itu, dimensi *empathy* dinilai sudah baik dengan pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung keluarga narapidana, sekaligus memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga sesuai dengan regulasi yang berlaku dan harapan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kunjungan Keluarga Narapidana

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan publik. Peraturan perundang-undangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Asas umum dimaksud adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesucilaan, kepatutan dan norma hukum untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006) adalah Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Kualitas pelayanan yang dilakukan Sistem Layanan Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dengan mengacu pada SK Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor : PAS-17.OT.02.01 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Upaya penegakkan hak azasi tersebut juga dapat dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan. Satu di antara Hak-hak Narapidana yang berada di Lembaga Pemasyarakatan adalah hak untuk menerima kunjungan dari keluarganya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan mengamanatkan perbaikan secara mendasar dalam pelaksanaan fungsi Pemasyarakatan yang meliputi Pelayanan, Pembinaan, Pembimbingan Kemasyarakatan, Perawatan, Pengamanan, dan Pengamatan dengan menjunjung tinggi penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia.

Berdasarkan hasil penelitian berikut beberapa permasalahan yang ditemukan dalam hal pelayanan publik yang berkaitan dengan kunjungan keluarga narapidana, dan tahana, Yaitu sebagai berikut :

1. Pada dimensi *assurance* (Jaminan) terdapat permasalahan berkaitan dengan proses pelayanan yaitu Syarat utama untuk melengkapi persyaratan sebagai Warga besuk narapidana yaitu memenuhi jadwal kunjungan narapidana dan warga besuk harus ada persyaratan KTP, identitas ini dimaksudkan diinput pada aplikasi disini memerlukan jaringan biasanya terhambat pada Permasalahan jaringan, Karena mengisi data keluarga pembesuk melalui aplikasi Sistem Database Pemasyrakatan (SDP), jika gangguan jaringan maka pembesuk tidak dapat diinput pada aplikasi jadi, pembesuk tidak bisa masuk, Jika harus menunggu jaringan baik jadwal kunjungan Narapidana habis, keluarga Narapidana harus pulang karena jam palayanan sudah tutup maka tidak jadi membesuk. Dalam hal ini waktu besuk sudah ditetapkan pada 08.30 sampai 11.30. biasanya jaringan belum baik. Salah satu kendala yang dihadapi pada saat proses pelayanan dilakukan.
2. Dimensi *tangible* (Berwujud), pada indikator ini permasalahan terdapat pada Kurangnya Sumber Daya Manusia pada bagian pelayanan, kendala yang dihadapi pada saat jumlah pengunjung banyak, petugas bagian pelayanan kurang, maka proses pelayanan dilakukan Pegawai Lembaga Pemasyarakatan dengan tugas ganda, sehingga proses pelayanan menjadi lambat, sehingga keluarga atau pengunjung narapidana tidak memiliki waktu yang banyak bertemu dengan narapidanan sehingga membuat keluarga pengunjung tidak merasa puas dalam proses pelayanan yang dilakukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan eksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan data dan fakta yang berkenan dengan masalah yang

diteliti. Penelitian deskriptif yang dimaksud disini adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan satu konteks yang khusus dan alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Adlini *et al*, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tolitoli. Informan penelitian berjumlah 7 orang, terdiri dari Kepala Lapas Kelas IIB Tolitoli sebagai informan kunci, Kasi Binadik dan Giatja, Kepala Sub Seksi Registrasi dan Bimbingan Kemasyarakatan, Wali Pemasyarakatan, Narapidana dan Pembimbing Kemasyarakatan. Penentuan informan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Koyan, 2014). Sumber data dari data primer dan data sekunder. Sedangkan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Zai *et al*, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dari (Zeithaml *et al.*, 1990) dalam Hardiyansyah (2011). Kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiviness*, *assurancce*, *empaty*.

***Tangible* (Berwujud)**

Dimensi berwujud belum sepenuhnya terpenuhi karena sebagian besar pengunjung keluarga narapidana merasa bahwa proses pelayanan di Lapas Kelas IIB Tolitoli cukup mudah, akan tetapi jika pengunjung bertambah maka proses pelayanan terlambat karena jumlah pegawai yang menangani terbilang kurang. Pegawai pelayanan juga umumnya terlihat cukup disiplin dalam menjalankan tugas mereka, meskipun ada beberapa catatan terkait konsistensi waktu dalam pelayanan. Dengan memperhatikan masukan ini, Lapas Kelas IIB Tolitoli dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi keluarga narapidana.

***Reability* (Kehandalan)**

Dimensi kehandalan pada sudah optimal karena pelayanan yang dilakukan dengan kecermatan dan kejelasan standar yang memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dan meningkatkan kepercayaan terhadap Lapas Kelas IIB Tolitoli. Hal ini menunjukkan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan baik serta bekerja sesuai dengan SOP.

***Responsiviness* (Ketanggapan)**

Dimensi ketanggapan sepenuhnya berjalan dengan baik karena pegawai di Lapas Kelas IIB Tolitoli umumnya merespon dengan baik terhadap pengunjung keluarga narapidana. Mereka dianggap responsif dalam menanggapi pertanyaan, permintaan dan kebutuhan pengunjung. Pelayanan juga umumnya dilakukan dengan cepat dan tepat, meskipun ada beberapa kasus dengan sedikit penundaan. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung.

***Assurance* (Jaminan)**

Dimensi jaminan belum berjalan dengan baik di Lapas Kelas IIB Tolitoli, terdapat jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan kepada pengunjung keluarga narapidana, akan tetapi jika pelayanan dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan biasanya terkendala pada jaringan karena proses pelayanan data diinput pada aplikasi terkadang jaringan tidak baik. Selain itu, tidak ada jaminan kepastian biaya yang memberikan transparansi kepada pengunjung karena layanan kunjungan tidak dipungut biaya. Hal ini menunjukkan komitmen Lapas Kelas IIB Tolitoli dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan terpercaya bagi pengunjung khususnya keluarga narapidana.

Emphaty (Empati)

Dimensi empati sudah berjalan dengan baik karena pegawai di Lapas Kelas IIB Tolitoli umumnya mendahulukan kepentingan keluarga narapidana dan melayani dengan sikap ramah. Mereka dianggap responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi pengunjung, serta memberikan perhatian yang sesuai dengan situasi yang ada. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengunjung dan memastikan pengalaman yang positif selama berinteraksi.

KESIMPULAN

Pada *tangible* menunjukkan kebutuhan untuk peningkatan, terutama dalam menangani lonjakan pengunjung yang dapat menyebabkan penundaan dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, dimensi *reliability* telah terpenuhi dengan baik melalui penerapan standar yang jelas dan konsisten dalam pelayanan. *Responsiveness* masih memerlukan perbaikan meskipun ada kemajuan dalam respons terhadap kebutuhan pengunjung. Dimensi *assurance* menunjukkan tantangan jaminan waktu dalam pelayanan dan transparansi biaya. Sementara itu, dimensi *empathy* dinilai sudah berjalan baik dengan bentuk pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung khususnya keluarga narapidana, sekaligus memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga sesuai regulasi yang berlaku dan harapan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditama, Juliartha, Edward. (2009). *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada.
- Abdullah, (2014). *Manajemen dan Evaluasi Pelayanan Karyawan*. Yogyakarta
- Arsyad, D. H., & Sawir, M. (2022). *Bahan Ajar Etika Administrasi Publik*. Media Sains Indonesia.
- Bharata, Atep. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Komputindo Jakarta.
- Dharma Agus. (2004). *Manajemen Supervisi*, Rajawaliipers: Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua Belas. Indeks, Jakarta.
- Lestari, I., & Putra, H. R. (2025). Kualitas Pelayanan Pindah Domisili Di Kantor Desa Gio Kecamatan Tolitoli Utara Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 2(1),
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Salemba. Jakarta.
- Moeriono. (2012). *Target-Target dan Tujuan Organisasi*. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nuraini, A., & Sawir, M. (2022). *Bahan Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Media Sains Indonesia.
- Pramesta, I. G. A., & Iqbal, M. (2024). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemasarakatan Di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 1(2),
- Sawir, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah* (Doctoral dissertation, Tadulako University).
- Sawir, M., Sos, S., AP, M., Hanafi, M., Herawati, K. M., Ningsih, Y., ... & Ap, S. (2022). *Ilmu Administrasi Disegala Bidang*. Media Sains Indonesia.

- Sedarmayanti. (2011). *Tujuan Penilaian Pelayanan*. Bandung
Sinambela. (2008). *Hukum Dalam Pelayanan*. Alfa Beta: Bandung.
Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Ratminto dan Winarsih, S,A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. Pustaka Pelajar
Roth. Yogyakarta.
Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.