



IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI SIPIR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN DI RUMAH TAHANAN KELAS IIB BANGKALAN

Muhammad Daffa Abiyu Anubawa

abiyuanubawa@gmail.com

Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Andi Kurniawan

akatigatujuh@gmail.com

Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Abstract *This study aims to evaluate the implementation of the SIPIR application in enhancing the quality of visitation services at the Bangkalan Class IIB Detention Center. Employing a qualitative descriptive approach, this research analyzes data collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that the SIPIR application has contributed positively to the efficiency of visitation scheduling. However, the implementation of this application still faces several challenges, such as insufficient socialization to users, limited features, and dependency on adequate technological infrastructure. Furthermore, the study identifies factors that support the successful implementation, such as management support, staff involvement, and the existence of standard operating procedures. This study concludes that the SIPIR application has great potential to improve the quality of visitation services in correctional facilities. Nevertheless, continuous efforts are needed to overcome the existing challenges and maximize the benefits of this technology.*

Keywords: Implementation, Public Policy, SIPIR Application, Visitation Services.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi SIPIR dalam meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangkalan. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis data yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPIR telah memberikan kontribusi positif dalam efisiensi penjadwalan kunjungan. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kurangnya sosialisasi yang merata kepada pengguna, keterbatasan fitur, dan ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang memadai. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi, seperti dukungan dari manajemen, keterlibatan petugas, dan adanya prosedur operasional standar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi SIPIR memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan. Namun, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi hambatan yang ada dan memaksimalkan manfaat dari teknologi ini.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan Publik, Aplikasi SIPIR, Rumah Tahanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara dan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut ditegaskan pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalam pasal 1 disebutkan bahwasanya pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di sebuah organisasi, diperlukan layanan prima. Achmad, dkk dalam Sabrina (2020) mengemukakan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang secara efektif membantu memenuhi kebutuhan seseorang dengan sangat baik. Namun dalam kenyataannya, masih ada kekurangan kesadaran untuk penyelenggaraan layanan masyarakat secara prima tersebut.

Dalam usaha meningkatkan penyelenggaraan layanan, kualitas layanan tidak boleh dinilai hanya dari perspektif penyedia, melainkan juga dari perspektif penerima layanan (Sabrina, 2020). Didukung pernyataan dari (Maulidiah, 2014) bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi penilai utama atas tercapainya layanan masyarakat. Maka, penting bagi birokrasi Pemerintah untuk selalu mengupayakan terkait memastikan kepuasan publik dalam menerima pelayanan publik, karena pada akhirnya, kesenangan publik merupakan indikator utama atas tingkat berhasilnya tahapan penyelenggara layanan masyarakat .

Terdapat beberapa keluhan tentang kepuasan masyarakat yang dibuktikan pada triwulan pertama tahun 2022, Ombudsman RI menerima sebanyak 2.706 laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dari jumlah tersebut, 1.777 laporan berasal langsung dari masyarakat. Pengaduan masyarakat selama lima tahun terakhir dapat dilihat dari sumber *ombudsman.go.id* yang mana menunjukkan selama triwulan pertama, tiga peringkat teratas dalam laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi adalah penundaan berlarut sebesar 59,62%, ketidak pemberian pelayanan sebesar 13,92, dan pelanggaran prosedur sebesar 13,73 %.

Mencegah terjadinya pelaporan di sektor pelayanan kunjungan, Direktur Jenderal Pemasyarakatan di bawah Kementerian Hukum dan HAM mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: PAS-36.OT.02.02 pada tahun 2020 menetapkan standar pelayanan pemasyarakatan. Standar Pelayanan Pemasyarakatan adalah ukuran yang digunakan untuk mengatur pelayanan pemasyarakatan dan menilai kualitasnya sebagai tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat, tahanan, narapidana, Anak, dan klien pemasyarakatan. Mengacu surat tersebut, tanggungjawab Rutan adalah menyediakan layanan yang optimal kepada tahanan, narapidana, dan masyarakat sebagai bagian dari upaya sistem pemasyarakatan secara keseluruhan untuk mengembalikan keteraturan sosial dan menjaga kebebasan individu sambil tetap memastikan keamanan para narapidana (Erwansyah & Maewan dalam Wanandi F, 2023).

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan dalam pasal 7, dijelaskan bahwa tahanan memiliki hak dalam melakukan penolakan kunjungan keluarga, advokat, pendamping, maupun masyarakat. Ini karena kunjungan dianggap sebagai sarana yang berpengaruh dalam memperkuat ikatan sosial yang dapat membantu dalam memperbaiki perilaku selama masa penahanan dan dapat membantu mengelola konflik yang dihadapi oleh tahanan/warga binaan (Firdaus M, 2022).

Pelayanan kunjungan ini merupakan bagian dari pelayanan publik di dalam lingkungan Rutan yang melibatkan pihak-pihak tertentu (Rahman & Subadi, 2021). Namun, dalam pelaksanaannya pelaksanaan pelayanan kunjungan yang masih konvensional, masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal (Milenia & Butar, 2022).

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Rutan Kelas IIB Bangkalan. Dari lokasi penelitian diharapkan untuk terus memastikan pemenuhan hak-hak para warga binaan dan masyarakat yang berhubungan dengan layanan kunjungan.

Dalam hal ini diperlukan upaya inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik dengan merancang sebuah sistem pelayanan publik yang menggunakan aplikasi terintegrasi dengan sistem pelayanan di Rutan Kelas IIB Bangkalan. Aplikasi tersebut dikenal dengan nama “SIPIR” (Sistem Informasi Pelayanan Rutan Bangkalan) yang menyediakan beragam layanan, seperti layanan kunjungan, layanan pengaduan, layanan integrasi, dan berbagai macam produk terbaik buatan warga binaan Rutan Kelas IIB Bangkalan.

Dari penjelasan sebelumnya, penulis merasa penting untuk membahas sebuah penelitian yang berjudul “**Implementasi Penggunaan Aplikasi “SIPIR” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kunjungan di Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan**”. Dengan tujuan untuk mengetahui pengimplementasian dan kendala penggunaan aplikasi SIPIR terhadap pelayanan kunjungan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangkalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kualitatif dalam rangka menggali pemahaman mendalam tentang pelayanan aplikasi “SIPIR” yang diberikan kepada pengunjung di Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan. Metode kualitatif dipilih oleh

peneliti karena dapat memperoleh data yang autentik yang sesuai dengan realitas di lapangan.

Penelitian ini akan menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dalam metode penelitian. Penulis memilih desain penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan guna memberikan deskripsi dan analisis terkait bagaimana aplikasi SIPIR digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan pada Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Kepala Rumah Tahanan, Kepala Sub Seksi Pelayanan Tahanan, Pegawai Pelayanan Tahanan yang bertanggung jawab dengan Aplikasi SIPIR tersebut, dan Pengunjung Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan yang telah mengunduh aplikasi SIPIR dan menggunakannya. Selain itu, pada pengumpulan data pada penelitian ini juga dengan observasi dan juga dokumentasi.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis konten. Langkah-langkah analisis meliputi reduksi data (pengorganisasian dan pemilihan informasi yang relevan), penyajian data (pengkategorian dan penyusunan temuan), serta penarikan kesimpulan dan interpretasi. Analisis akan mengidentifikasi pola, temuan utama, dan implikasi dari hasil wawancara.

PEMBAHASAN

Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Bangkalan adalah sebuah lembaga pemerintah di bawah Kementerian Hukum dan HAM yang bertanggung jawab atas perawatan tahanan dan narapidana sejak tahun 1900. Rutan ini terletak di berada di pusat kota Bangkalan tepatnya di Jalan pertempuran No. 21, Kelurahan Pejagan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan.

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis aplikasi SIPIR yang ada pada Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan. Penelitian ini akan terfokus terhadap penggunaan aplikasi SIPIR oleh pengunjung dalam menjadwalkan kunjungan terhadap warga binaan.

Implementasi Aplikasi SIPIR Terhadap Pelayanan Kunjungan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangkalan.

Menurut Edwards III (dikutip dalam Subarsono, 2005), ada banyak variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Didukung pernyataan bahwa pendekatan implementasi kebijakan menurut Edwards III mampu mencerminkan kekompleksan melalui faktor berikut: (Awan & Yudi, 2016). Variabel keberhasilan tersebut sebagai berikut.

1. Komunikasi

Pada suatu tahapan komunikasi kebijakan, memiliki tiga hal terpenting, yaitu: transmisi, konsistensi serta kejelasan. Transmisi ditunjukkan pada komunikasi mengenai aplikasi SIPIR telah dilakukan dengan cukup baik, terutama dalam hal menyampaikan tujuan dan manfaat aplikasi.

Konsistensi, terdapat upaya yang konsisten untuk memperbaiki dan meningkatkan aplikasi SIPIR, menunjukkan komitmen yang kuat dari pihak pengelola. Hal ini tentu membutuhkan evaluasi secara berkala terhadap aplikasi SIPIR sehingga dapat diketahui kekurangan apa yang perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap aplikasi SIPIR. Kejelasan mengenai Informasi mengenai aplikasi SIPIR disampaikan dengan cukup jelas, baik melalui panduan pengguna maupun sosialisasi langsung.

2. Sumber Daya

Berdasarkan teks wawancara dapat dilihat bahwa hasil penelitian bahwa dari sumber daya dapat dilihat dari penggunaan teknologi, seperti penggunaan barcode dan sistem antrian, menunjukkan upaya untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan. Hal ini merupakan dukungan yang diberikan untuk menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam aplikasi SIPIR.

Kemudian Sumber Daya Manusia (SDM) tidak secara eksplisit disebutkan, indikasi adanya tim khusus untuk menangani implementasi aplikasi SIPIR menunjukkan adanya upaya untuk melibatkan sumber daya manusia yang kompeten.

Petugas juga perlu untuk diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan penyempurnaan aplikasi SIPIR. Selain itu, adanya pelatihan juga dapat mengasah kemampuan berinovasi bagi petugas untuk menciptakan temuan baru yang dapat memberikan

manfaat peningkatan mutu layanan yang diberikan. Hal ini sangat diperlukan dalam penanganan aplikasi SIPIR.

Selain itu, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait pelayanan kunjungan mengindikasikan adanya perencanaan yang baik dan dukungan terhadap sumber daya yang diperlukan.

3. Pelaksana

Petugas pelaksana pada Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan menunjukkan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Petugas berkontribusi aktif dalam melayani kebutuhan pengunjung maupun pengguna aplikasi SIPIR. Selain itu, petugas juga seringkali melakukan sosialisasi secara aktif terhadap masyarakat terkait pemanfaatan fitur penggunaan aplikasi SIPIR.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, petugas telah dibekali oleh pelatihan yang dilakukan sebelum pemunculan aplikasi SIPIR yang digunakan oleh pengunjung Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan. Selain itu, petugas diberikan berbagai wawasan terkait dengan bagaimana cara mengatasi keluhan pengunjung.

Pengunjung yang memiliki latar belakang kurang menguasai teknologi serta tidak dapat mengakses aplikasi SIPIR dapat diatasi oleh petugas agar mereka tetap bisa melakukan kunjungan terhadap warga binaan. Hal ini tentu telah diantisipasi agar tidak adanya kekecewaan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan. Hal ini terbukti dengan kemampuan petugas dalam menjelaskan kepada pengguna dan masyarakat saat melakukan sosialisasi terkait cara penggunaan aplikasi SIPIR beserta seluruh fitur yang ada didalamnya.

Petugas juga memiliki motivasi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dalam keberhasilan implementasi aplikasi SIPIR. Hal ini merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan kesejahteraan dengan implementasi aplikasi SIPIR. Petugas yang memiliki kontribusi aktif dalam meningkatkan mutu pelayanan ini perlu untuk dikembangkan kemampuannya agar kesejahteraan narapidana dan keluarganya dapat tercukupi.

4. Struktur Birokrasi

Dalam teks wawancara, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi faktor kunci dalam pelaksanaan kebijakan implementasi

aplikasi sipir di Rutan Kelas IIB Bangkalan. Menurut kesaksian petugas Rutan, ada pembentukan tim khusus untuk menangani implementasi aplikasi sipir. Pembentukan tim ini merupakan langkah awal yang penting dalam membangun struktur organisasi yang efektif untuk mendukung pelaksanaan kebijakan baru.

Selain itu, pembagian tugas yang jelas akan memastikan bahwa setiap individu atau unit memiliki peran yang jelas dalam pelaksanaan kebijakan dan menghindari tumpang tindih tanggung jawab. Struktur birokrasi di rutan cukup fleksibel untuk mengakomodasi perubahan, seperti adanya teknologi baru.

Hambatan Terkait Implementasi Aplikasi SIPIR Terhadap Pelayanan Kunjungan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangkalan

Meskipun upaya untuk menyediakan pelayanan kunjungan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi orang-orang yang ingin mengunjungi tahanan di Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan. Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hambatan yang menghalangi implementasi aplikasi SIPIR. Beberapa hambatan tersebut antara lain:

1. Keterbatasan Fitur untuk Barang Titipan

Penggunaan aplikasi SIPIR masih memungkinkan pencatatan jenis barang dan kuantitas barang yang dititipkan. Namun, hal ini tidak disebutkan adanya fitur secara spesifik yang mengatur jenis barang yang diperbolehkan maupun tidak. Adanya hal ini menimbulkan potensi perbedaan persepsi antara petugas dan pengunjung Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan terkait jenis barang yang boleh dititipkan.

Proses verifikasi barang pengunjung yang dititipkan juga masih dilakukan secara manual, belum tersistem. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan verifikasi terhadap barang titipan tersebut. Selain itu, hal ini dapat memakan waktu sehingga kurang adanya efisiensi waktu.

2. Sosialisasi yang Belum Merata

Tidak seluruh pengunjung Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan mengetahui dan dapat memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi SIPIR, seperti adanya fitur download berkas secara online. Hal ini tentu menjadi hambatan yang perlu untuk dilakukan evaluasi dalam menangani hal tersebut agar tidak menyebabkan risiko.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa tidak seluruh pengunjung mengetahui tentang aplikasi SIPIR dan cara penggunaan fitur yang tersedia. Adanya hal tersebut menandakan bahwa sosialisasi yang dijangkau belum menyeluruh.

3. Kurangnya Sumber Daya

Keterbatasan infrastruktur teknologi disebabkan oleh ketidak merataan pengunjung yang memiliki pemahaman dalam penggunaan teknologi, seperti penggunaan aplikasi yang ada pada suatu smartphone. Hal itu juga disampaikan oleh pengunjung bahwa mereka merasa penggunaan aplikasi SIPIR yang ada di Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan masih ada yang kurang memiliki kemampuan dalam penggunaan teknologi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terkait implementasi penggunaan aplikasi “SIPIR” dalam meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan di Rumah Tahanan Kelas IIB Bangkalan maka penulis menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi “SIPIR” pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangkalan terlaksana dengan baik yang dibuktikan dengan terpenuhinya empat aspek berikut :

a. Komunikasi

Proses penyampaian informasi tentang aplikasi SIPIR kepada masyarakat telah berjalan dengan baik, terutama dalam menjelaskan tujuan dan manfaatnya. Pihak pengelola menunjukkan komitmen yang baik dengan terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan aplikasi SIPIR. Informasi mengenai aplikasi juga disajikan dengan jelas.

b. Sumber daya

Upaya institusi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Penggunaan teknologi seperti barcode dan sistem antrian menunjukkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, keberadaan tim khusus untuk mengimplementasikan SIPIR mengindikasikan adanya investasi dalam

pengembangan sumber daya manusia yang kompeten. Adanya SOP yang jelas juga menunjukkan adanya perencanaan yang matang dan dukungan terhadap sumber daya.

c. Pelaksana

Petugas sangat berkomitmen dan aktif dalam melaksanakan tugas, termasuk sosialisasi, bantuan, dan pelatihan kepada narapidana terkait aplikasi SIPIR. Motivasi mereka meningkatkan kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan implementasi SIPIR.

d. Struktur Birokrasi

Terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap petugas agar dapat terstruktur dalam menangani implementasi aplikasi SIPIR. Adanya SOP yang jelas menunjukkan adanya struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan kebijakan.

Adapun hambatan dalam penggunaan aplikasi SIPIR, yaitu :

1. Keterbatasan Fitur untuk Barang Titipan.
2. Sosialisasi yang Belum Merata. Tidak semua pengunjung mungkin mengetahui dan memanfaatkan semua fitur yang tersedia di aplikasi SIPIR, seperti fitur download berkas secara online. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai fitur-fitur tersebut perlu ditingkatkan.
3. Kurangnya Sumber Daya seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dikarenakan tidak semua pengunjung memiliki kemampuan memahami menggunakan teknologi seperti menggunakan handphone bahkan aplikasi.

SARAN

Penulis memberikan saran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kunjungan, yaitu :

1. Sebaiknya dilakukan penambahan fitur yang secara spesifik mengatur jenis barang yang diperbolehkan atau tidak dalam penitipan barang pengunjung.
2. Sebaiknya petugas melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada keluarga warga binaan, baik secara langsung maupun melalui media sosial

3. Sebaiknya dilakukan pengadaan infrastruktur teknologi untuk memudahkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Skripsi:

Adelina, Sabrina. E. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomu. Universitas Negeri Semarang.

Firdaus, M. (2022). *Mekanisme Layanan Kunjungan Online bagi Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Banda Aceh pada masa COVID-19* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Buku :

Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung.

Jurnal :

Abdoellah, Awan Y. & Rusfiana, Yudi. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Milenia, R., & Butar, H. F. B. (2022). Peranan layanan kunjungan online terhadap kondisi psikologis narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Purwokerto. *Indonesian Journal of Social Science Education (IJSSE)*, 4(1), 21-28.

Rahman, L. A., & Subadi, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Kunjungan Tahanan Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 1657-1669.

Peraturan:

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Nomor: PAS-36.OT.02.02 pada tahun 2020 menetapkan standar pelayanan pemasyarakatan.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan