

**Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB  
Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung  
Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Girinda Bella DwiUtama  
115030107111074



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2015**

## MOTTO

Jagalah Allah Subhana Wa Ta'ala,  
maka Allah Subhana Wa Ta'ala,  
akan menjagamu.



**TANDA PERSETUJUAN**

Judul : Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB  
Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan  
Pemasyarakatan (WBP)

Disusun oleh : Girinda Bella DwiUtama

NIM : 1150301071110744

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 14 Desember 2015

**Komisi Pembimbing**

Ketua

Anggota



**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
NIP. 19570313 198601 2 001



**Ainul Hayat, S.Pd, M.Si**  
NIP. 19730713 200604 1 001



**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Judul : Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB  
Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga  
Binaan Pemasyarakatan (WBP)  
Hari : Selasa  
Tanggal : 14 Januari 2016  
Jam : 11.00 – 12.00  
Skripsi atas nama : Girinda Bella DwiUtama

Dan dinyatakan lulus

**Komisi Pembimbing**

Ketua



**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



**Ainul Hayat, S.Pd, M.Si**  
NIP. 19730713 200604 1 001

Anggota



**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



**Niken Lastiti V.A., S.Sos, M.AP**  
NIP. 19810210 2005 01 2 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 14 Desember 2015

Mahasiswa



Nama : Girinda Bella DwiUtama

NIM : 115030107111074

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**KUPERSEMBAHKAN KARYAKU  
KEPADA KEDUA ORANG TUAKU  
YANG TERHORMAT,  
BAPAK H. NAHRAWI, SH  
DAN  
IBU HJ. SUHERNANIK  
YANG TELAH MEMBERIKAN DOA  
SERTA DUKUNGAN DENGAN  
SEGENAP KASIH SAYANG  
DAN KESABARANNYA DEMI  
MEMPERLANCAR PROSES  
PENYELESAIAN SKRIPSI INI, SERTA  
KAKAKKU TERSAYANG  
GIRINDRA BILLY PRATAMA  
DAN  
ADIKKU TERCINTA  
GIRINDRA JIMMY TRIPRADANA  
GIRINDRA MUHAMMAD AFRELL  
SERTA KELUARGA DAN SAUDARA-  
SAUDARAKU**

## RINGKASAN

Girinda Bella DwiUtama, 2015, **Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)**, Dr. Siti Rochmah, M.Si: Dosen Pembimbing I dan Ainul Hayat, S.Pd, M.Si: Dosen Pembimbing II. 128+xiv

---

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan sudah banyak dilakukan. Namun saat ini masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso terutama tentang pelayanan kunjungan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso terhadap pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dan mengetahui dan menganalisis beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso terhadap pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah melalui metode interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Dalam metode analisis ini terdapat empat tahapan penelitian yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Kesimpulan dari penelitian pada Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) memiliki fokus penelitian yang dipilih sebagai objek tujuan utama untuk meneliti fenomena dilapangan berupa bukti langsung, kehandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati dalam pelayanan kunjungan.

Rekomendasi peneliti terhadap Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dalam memberikan pelayanan yang baik pada pengunjung WBP. Diharapkan pihak Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso bersama-sama lebih meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan bagi para pengunjung hingga meningkatkan kesadaran para petugas dalam mentaati peraturan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Warga Binaan Pemasyarakatan, Bondowoso.

## SUMMARY

Girindra Bella DwiUtama, 2015, **Service quality at the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso for the visitor Of Inmates** Dr. Siti Rochmah, M.Si: Supervisor 1 dan Ainul Hayat, S.Pd, M.Si: Co-supervisor 2. 128+xiv

---

The effort in increasing the effectivity of public services in Penitentiary Institution has been done quite frequently. However, until this day there are still numerous complain from the public to Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso, mainly complains about service quality at the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso for the visitor of Inmates. Therefore, this research aims to observe and analysis some factors that work on the Service Quality at the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso for the visitor of Inmates.

This research used descriptive approach with qualitative method of research. As the data collection technique, the researcher used interview, observation, and documentation methods. The analysis method used in the research is Miles, Huberman, and Saldana interactive method. In the analysis method, researcher used four research stage, there are data collection, data condensation, data service, and data verification.

In the summary of the research, Service Quality at the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso for the visitor Of Inmates have the focus of research that researcher choose as object the ultimate aim of research to know phenomena with direct evidence , reliability , quick response , guarantee and empathy in service of visits.

Researcher's recommendation for the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso is to give a good treat to the visitor. It's expected the Penitentiary Institution Class IIB Bondowoso together can increase the quality of the facilities required for the visitors, and increase employees awareness to obey the rules and and for give a good service quality.

**Keywords:** Service quality, Citizens In Our Prisons, Bondowoso.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidaya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktunya sesuai dengan yang di rencanakan. Skripsi ini berjudul **Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa, bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku dosen Ketua pembimbing skripsi yang selalu setia membimbing serta memberikan kritik dan saran terhadap proses pengerjaan skripsi.
4. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si selaku anggota dosen pembimbing skripsi yang selalu setia membimbing serta memberikan kritik dan saran terhadap proses pengerjaan skripsi.
5. Ibu Prihandini, selaku petugas Kasub. sie pelaporan pada bagian Administrasi Keamanan dan Tata Tertib Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
6. Bapak Slamet Yulianto, SH. selaku petugas loket pendaftaran pengunjung pada Administrasi Keamanan dan Tata Tertib Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.

7. Bapak Yunus Winarno, sebagai Petugas Pintu Utama (P2U) dan keamanan pada kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
8. Bapak Slamet Irianto, sebagai Petugas Pintu Utama (P2U) dan keamanan pada kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas PIIB Kabupaten Bondowoso.
9. Pengunjung pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso yang bersedia menjadi sumber informasi serta memberikan data-data penelitian.
10. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai, bapak H. Nahrawi, SH dan ibu Hj. Suhernanik yang telah membesarkan, memberikan dukungan, selalu memberikan kasih sayang dan doa yang luar biasa kepada penulis.
11. Kakak laki-laki tersayang dan adik laki-laki tercinta, Girindra Billy Pratama dan Girindra Jimmy Tri Pradana, Girindra Muhammad Afrell yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
12. Sahabat saya Norma Handa Chintya, Robby Kresna, Niko Alvianto, serta temen-teman kontrakan atas doa dan kesetia kalian mendampingi saya sampai saat ini memotivasi sekali buat saya.
13. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya angkatan 2011.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 14 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

<b>MOTTO</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI</b> .....	iv
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>SUMMARY</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Administrasi Publik.....	10
B. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2. Kualitas Pelayanan Pubik .....	22
3. Kelemahan yang Mempengaruhi Kualitas Pelyanan .....	26
C. Kinerja Pegawai .....	27
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	27
2. Perilaku Pegawai .....	31
D. Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) .....	34
E. Warga Binaan Pemasyarakatan .....	39
1. Narapidana .....	39
2. Tahanan .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	43
A. Metode Penelitian .....	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Instrumen Penelitian .....	50
G. Analisis Data.....	52



<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN</b>	56
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1.	Gambaran Umum Kabupaten Bondowoso	56
2.	Gambaran Umum Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso	65
B.	Penyajian Data	77
1.	Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)	77
a.	Bukti Langsung Pelayanan Kunjungan	79
b.	Kehandalan Pelayanan Kunjungan	83
c.	Tepat Tanggap Pelayanan Kunjungan	85
d.	Jaminan Pelayanan Kunjungan	88
e.	Empati Pelayanan Kunjungan	91
2.	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)	93
a.	Minim Fasilitas Ruang Tunggu	93
b.	Minim Media Komputer	95
c.	Kurangnya Pemahaman Petugas Pelayanan Kunjungan Terhadap Teknologi Informatika	96
d.	Minim Petugas Pelayanan Kunjungan	97
e.	Penambahan Waktu Kunjungan	99
C.	Pembahasan	101
1.	Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)	102
a.	Fasilitas dan Kedisiplinan Pelayanan Kunjungan	102
b.	Ketepatan Waktu Pelayanan Kunjungan	105
c.	Tepat Tanggap Pelayanan Kunjungan	107
d.	Jaminan Pelayanan Kunjungan	109
e.	Empati Pelayanan Kunjungan	110
2.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)	112
a.	Minim Fasilitas Ruang Tunggu	113
b.	Minim Media Komputer	114
c.	Kurangnya Pemahaman Petugas Pelayanan Kunjungan Terhadap Teknologi Informatika	115
d.	Minim Petugas Pelayanan Kunjungan	116
e.	Penambahan Waktu Kunjungan	117

<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	126
<b>LAMPIRAN</b>	



DAFTAR GAMBAR

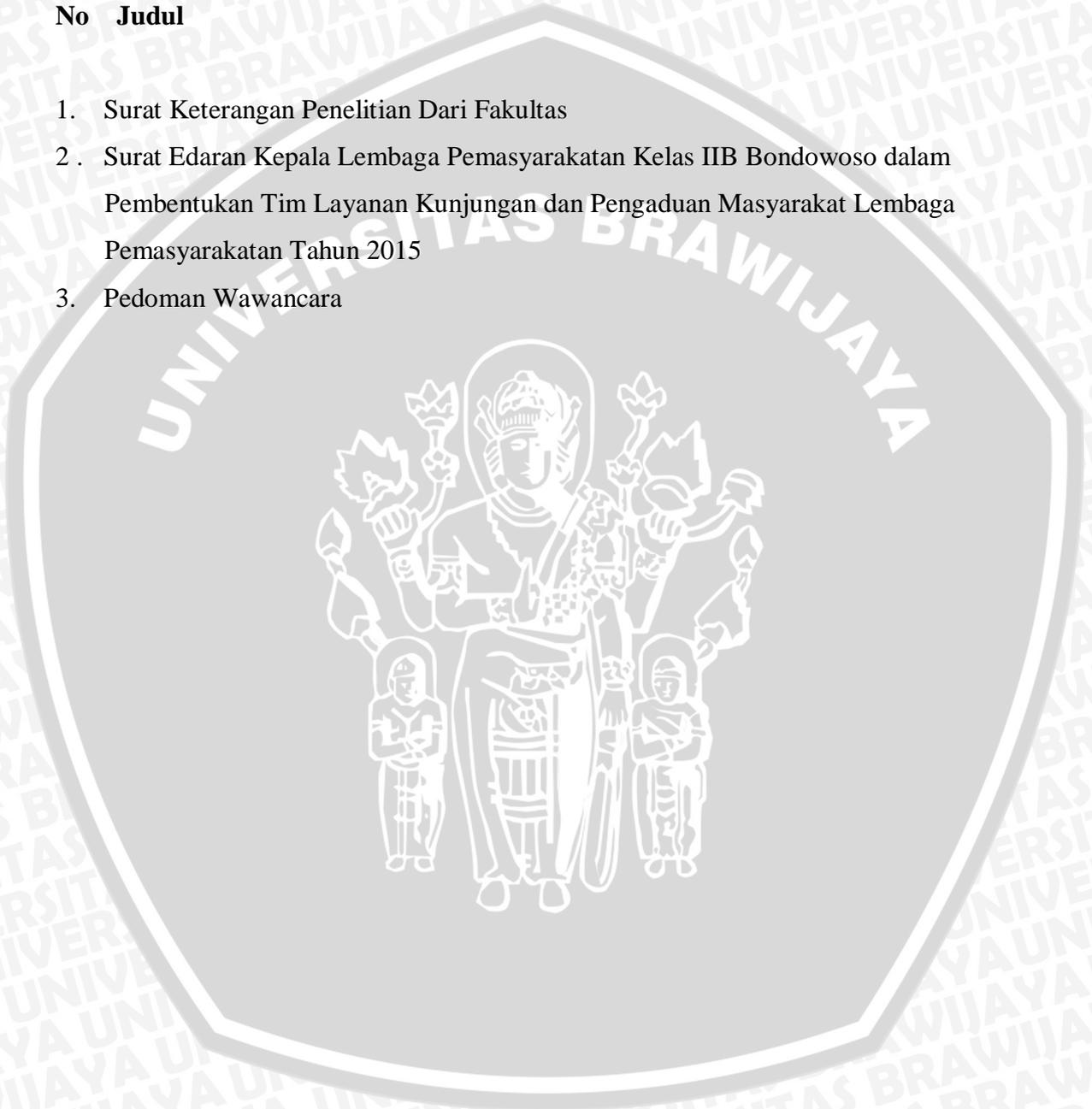
No	Judul	Halaman
<b>Gambar 1</b>	Komponen-komponen analisis data model interaktif .....	53
<b>Gambar 2</b>	Peta Kabupaten Bondowoso .....	57
<b>Gambar 3</b>	Lambang Kabupaten Bondowoso .....	61
<b>Gambar 4</b>	Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso .....	66
<b>Gambar 5</b>	Stuktur Organisasi Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso .....	68
<b>Gambar 6</b>	Alur Kunjungan .....	77
<b>Gambar 7</b>	Call Center Pengaduan/penyimpangan .....	79
<b>Gambar 8</b>	Loket Pendaftaran Pengunjung .....	81
<b>Gambar 9</b>	Ruang Tunggu Pengunjung .....	82
<b>Gambar 10</b>	Ruang Kunjungan/bezukan .....	82
<b>Gambar 11</b>	Tata Tertib Kunjungan .....	83
<b>Gambar 12</b>	Ruang Tunggu Kunjungan/bezukan .....	94
<b>Gambar 13</b>	Ruang Ruang Loket Kunjung .....	97
<b>Gambar 14</b>	Ruang Ruang Loket Kunjung .....	98



## DAFTAR LAMPIRAN

### No Judul

1. Surat Keterangan Penelitian Dari Fakultas
2. Surat Edaran Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam Pembentukan Tim Layanan Kunjungan dan Pengaduan Masyarakat Lembaga Pemasarakatan Tahun 2015
3. Pedoman Wawancara



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Administrasi publik bukan sekadar instrumen birokrasi negara, fungsinya lebih dari itu administrasi publik juga sebagai instrumen kolektif, sebagai sarana publik untuk menyelenggarakan tatakelola kepentingan bersama dalam jaringan kolektif untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang telah disepakati. Pergeseran ini menandai, administrasi publik telah memasuki wilayah peran publik yang lebih substantif. Reposisi ini sampai taraf tertentu juga sebagai anti klimak dari praktek administrasi publik yang selama ini berlangsung luas, yang menempatkan segala urusan publik sebagai bagian urusan negara (Thoha, 2000: 15).

Era globalisasi yang semakin pesat menuntut perubahan dalam berbagai bidang dan memacu adanya perbaikan sistem terus menerus menuju kearah yang lebih baik. Demikian pula halnya dengan bidang pelayanan pemerintah pada umumnya, yang dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Saat sekarang masih saja terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sektor pemerintah, hal ini setidaknya-tidaknya bersumber dari kinerja birokrasi yang masih belum baik dan memuaskan masyarakat (Sinambela, 2008: 70).

Birokrasi menurut Blau dalam Sinambela (2008: 70) adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi, dimana diantaranya memiliki ciri-ciri personel dengan ketrampilan dan peranan khusus

mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan, khususnya bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Tanpa adanya peraturan yang jelas, birokrasi tidak dapat bekerja secara efisien dan efektif. Selain itu peraturan yang jelas juga dapat melindungi masyarakat dari perilaku birokrat yang sewenang-wenang.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi satu pemikiran penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif (Sinambela, dkk, 2001: 3).

Berangkat dari hal tersebut, Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung kurang fokus. Menurut Dwiyanto (2005: 20-24), pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah dapat mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Gie (1981: 271), mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat dengan kepentingan umum, kepentingan umum tersebut mempunyai

persamaan kebutuhan yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat pada umumnya dan yang ingin dipercayai.

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektifitas dan produktifitas terhadap sistem kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam menumbuhkan, mendorong minat dan memberikan pengayoman terhadap pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban terhadap masyarakat. Pelayanan yang diharapkan menjadi tuntutan pelayanan publik yang lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, responsif, transparan dan akuntabel.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Namun pada kenyataannya birokrasi yang seharusnya mempermudah pelayanan publik ternyata malah hanya membebani masyarakat, termasuk pada pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS). Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di dalam Lembaga Pemasyarakatan belum bisa terlepas dari masalah pungutan liar (Pungli). Gejala tersebut sering di jumpai pada saat kunjungan keluarga terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)/ penghuni LAPAS. Meski pejabat di Direktorat jenderal pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM (Dirjen Kemenkumham) berkomitmen memberantas pungli di LAPAS dan RUTAN, dan mengacu pada berbagai komponen yang tercantum di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, tapi kenyataannya

masih tetap terjadi pungli. Seperti apa yang disampaikan oleh mantan Wakil Menteri Hukum dan HAM Deni Indrayana bahwa :

“Persoalan utama di LAPAS adalah potensi penyimpangan yang terjadi di Lapas, potensi penyimpangan tersebut seperti, adanya pungutan liar (Pungli), ([www. Suarapembaharuan.com](http://www.Suarapembaharuan.com), 31/07/2013).

Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya harus tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Namun demikian, dalam hal pelayanan publik khususnya dalam hal kegiatan kunjungan atau besukan seringkali dikeluhkan oleh masyarakat. Dari fakta yang ada jelas menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut tidak gratis. Mungkin ini hanya satu kasus dari sekian banyak kasus yang belum terungkap di Lapas. Oleh karena itu perlu dilakukan pendalaman lebih lanjut melalui serangkaian kegiatan penelitian untuk menguji kebenaran fakta dimaksud. Hal tersebut juga diutarakan Mustafa seorang Kriminolog Universitas Indonesia (UI), bahwa :

Keterbatasan waktu kunjungan tersebut memicu terjadinya pungli , karena seseorang pengunjung akan terburu-buru, sehingga meminta kepada petugas untuk diprioritaskan, dengan hal tersebut pengunjung dikenakan biaya sesuai yang disepakati. Hal inilah yang memprovokasi terjadinya pungli, ([www. HukumOnline.com](http://www.HukumOnline.com), 15/05/2007)

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) salah satu Unit Pelaksana Teknis pada Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk menghadapi tantangan, perubahan dan kemajuan jaman yang terus berkembang.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso sebagai bagian dari birokrasi pemerintah juga mendukung upaya pelayanan publik. Mengayomi dan melayani Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) sebagai tugas Lapas, dibuktikan dengan keberhasilan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dalam keberhasilan menggagalkan penyelundupan sabu-sabu kurang lebih 2 gram yang diduga akan diberikan kepada salah seorang warga binaan oleh salah seorang pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) beberapa waktu lalu ([www.memotimuronline.com](http://www.memotimuronline.com),04/06/2015).

Dengan adanya keberhasilan menggagalkan penyelundupan sabu-sabu yang dilakukan pengunjung tersebut diharapkan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dapat juga mampu memberikan kepuasan pengunjung atas kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan. Berdasarkan selogan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso yaitu: PASTI “Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif” diharapkan agar mampu juga menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan kebijakan yang telah digariskan dapat menjadi alat kendali dan alat ukur terhadap proses dan hasil kerja yang ingin dicapai oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso pada umumnya. Sesuai dengan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis sangat tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu **“Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis menarik rumusan masalah yang disusun sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)?
2. Apa sajakah yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).
2. Mengetahui dan menganalisis beberapa hal yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademisi maupun praktisi, yang disusun sebagai berikut :

1. Manfaat Akademisi
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah keilmuan serta pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik yang bersifat khusus.
  - b. Untuk dapat menambah wawasan penulis khususnya mengenai peningkatan kualitas pelayanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
2. Manfaat Praktisi
  - a. Dari hasil penelitian, diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat berguna bagi pemerintah dan khususnya bagi pihak Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
  - b. Selain itu, karya ilmiah ini diharapkan berguna untuk pengembangan dan penguasaan ilmu yang pernah dipelajari dan diperoleh peneliti selama mengikuti program pendidikan di Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Pada sistematika pembahasan ini penulis akan menjelaskan secara ringkas gambaran mengenai pokok-pokok isi skripsi ini yang terdiri 5 (lima) bab.

Pembahasannya diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Latar belakang merupakan gambaran ruang lingkup lingkungan yang di dalamnya menjelaskan dan mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang ada. Perumusan masalah merupakan penyusunan masalah-masalah yang ada di dalam fokus penelitian, Perumusan masalah disusun dengan memperhatikan maksud dan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan perumusan masalah, dimana tujuan dalam penelitian ini sangat berkaitan dengan perumusan masalah yang ada sehingga dapat menjadikan manfaat bagi peneliti dan pembaca. Manfaat penelitian menjelaskan tentang manfaat peneliti, baik secara teoritis maupun secara praktis. Sedangkan Sistematika penulisan, di dalamnya terdapat sub bab terakhir di bab pendahuluan yaitu menjelaskan bab per bab secara singkat dan jelas.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pengkajian teori yang berkaitan dengan permasalahan serta variabel dalam penelitian yang disusun dengan sistematis sehingga peneliti memiliki konsep yang jelas.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Sub bab ini yang pertama menjelaskan mengenai metode penelitian yang dijadikan landasan penulis untuk dapat menjelaskan langkah-langkah teknis dalam mencari fokus penelitian sehingga dapat mencapai tujuan penelitian. Fokus penelitian sendiri merupakan fokus konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang akan dilakukan dalam mencari Lokasi yang tepat pada saat penelitian. Lokasi dan Situs Penelitian disini menjelaskan mengenai dimanakah tempat dan waktu berlangsungnya penelitian dilaksanakan. Dalam hal Jenis dan sumber data

merupakan sumber subjek dari tempat dimana data bisa didapatkan. Teknik pengumpulan data didalamnya menjelaskan tentang teknik analisa yang sesuai dengan sifat data yang diteliti. Pada instrumen penelitian merupakan proses penyusunan dan jenis alat pengumpulan data yang didapat di lapangan. Terakhir pada analisis data. analisis data merupakan sebuah pengelompokan rangkaian kegiatan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menampilkan dan mengurangi hasil penelitian yang telah diperoleh dari penelitian, kemudian dilakukan analisa data dan penafsiran data dengan menggunakan teori yang didukung.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan-kesimpulan dari penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan dan saran-saran yang dapat penulis berikan dalam permasalahan penelitian ini.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi (Pasolong, 2011: 2).

Pendapat Dunsire dalam keban (2008: 2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individu dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Pengertian publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011: 6).

Sedangkan Beberapa pengertian administrasi publik menurut beberapa pakar dikemukakan sebagai berikut. Menurut Herbert A. Simon dalam Thoha (2000: 11) menyebutkan bahwa :

*“administration can be defined as the activities of group cooperating to accomplish common goals”* (administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama).”

Thoha (2000: 12), administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena asumsi bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4)

Sedangkan pasolong (2011: 8) mengartikan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Administrasi publik bukan sekedar instrumen birokrasi negara, fungsinya lebih dari itu administrasi publik juga sebagai instrumen kolektif, sebagai sarana publik untuk menyelenggarakan tatakelola kepentingan bersama dalam jaringan kolektif untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang telah disepakati. Pergeseran ini menandai, administrasi publik telah memasuki wilayah peran publik yang lebih substantif. Reposisi ini sampai taraf tertentu juga sebagai anti klimak dari praktek administrasi publik yang selama ini berlangsung luas, yang menempatkan segala urusan publik sebagai bagian urusan negara (Thoha, 2000: 15).

Sementara itu, Hughes (1994: 4) menyebutkan administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan/atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain pelaksanaannya didasarkan pada prosedur dengan cara menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan.

Administrasi publik menurut Henry (1995: 31) adalah “menyatakan bahwa administrasi Negara dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial dan juga melembagakan praktek-praktek manejerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien”.

Pelaku utama dalam proses administrasi publik adalah mereka yang disebut sebagai administrator negara atau pegawai negeri. Merekalah yang dibebani tanggungjawab untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintahan atau pelayanan publik. Tetapi proses administrasi publik sesungguhnya melibatkan banyak pihak luar pegawai negeri, seperti pekerja-pekerja sosial, lembaga sosial masyarakat, dan lain-lain. Terutama dalam iklim deregulasi dan privatisasi, sektor swasta cenderung memainkan peranan yang sangat penting dalam proses pelayanan publik. Sektor-sektor non pemerintah tersebut melakukan tindakannya dengan mengatasnamakan kepentingan publik, dan tindakan-tindakan mereka dapat menimbulkan akibat-akibat tertentu kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu juga menjadi pusat perhatian dalam studi administrasi publik (Harmon dan Mayer, 1986: 6).

Dalam beberapa dekade terakhir ini masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang semakin baik. Masyarakat juga semakin berani dalam menunjukkan ketidakpuasan terhadap kinerja lembaga pelayanan publik yang mereka anggap buruk. Kepercayaan masyarakat merupakan elemen paling penting dalam administrasi publik. Dinamika publik, baik itu menyangkut pejabat-pejabat publik maupun isu-isu yang masuk ranah publik dipengaruhi oleh kepercayaan yang berkembang di dataran publik. Kepercayaan, yang dapat terbangun bukan saja

dari apresiasi nilai-nilai formalisme, tetapi juga sistem nilai pada dataran spontan dan informal. Dengan demikian pemerintah dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan publik yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dengan lebih baik, sehingga dapat menghasilkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang didapat menjadi tingkat keberhasilan bagi pemerintah dalam pelayanan publik yang diberikan.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pentingnya sebuah pelayanan melahirkan pendapat tentang definisi mengenai pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 571) dinyatakan bahwa pelayanan adalah perihal atau cara melayani usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006: 4) adalah “sebuah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Menurut Lukman dalam Sinambela (2006: 5) bahwa pelayanan merupakan “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006: 3) :

“Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Sedangkan Moenir (2006: 17) menyatakan bahwa :

“Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Pendapat lain dalam pelayanan dikemukakan oleh Komaruddin (1983: 448), bahwa yang dimaksud dalam servis adalah

- 1) alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud
- 2) prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan orang lain.

Abdurrachman (1991: 977) mengungkapkan bahwa “service pada umumnya ialah suatu pekerjaan atau prestasi yang dikorbankan atau dilakukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan orang-orang lain, atau untuk memenuhi permintaan yang ada”.

Dari pendapat diatas tersebut maka dikatakan bahwa pelayanan hakikinya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan seseorang atau sebuah kelompok orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Berikut merupakan pengertian tentang publik. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2001: 793), pengertian publik adalah banyak atau umum. Sedangkan dalam ensiklopedia administrasi dalam Gie (1981: 268), publik ialah :

“sejumlah orang (yang tidak mesti benda dalam 1 tempat) yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok lain”.

Dengan memahami pengertian pelayanan dan publik diatas, selanjutnya merupakan pengertian mengenai pelayanan publik itu sendiri. Gie (1981: 271), mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat dengan kepentingan umum, kepentingan umum tersebut mempunyai persamaan kebutuhan yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat pada umumnya dan yang ingin dipercayai.

Pelayanan diberikan untuk memenuhi hak masyarakat yang dilakukan secara universal. Sesuai dengan pendapat Moenir (2006: 26) menyatakan bahwa “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993) tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Indonesia, disebut bahwa:

“Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan BUMD/BUMN dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik yang tujuannya berorientasi dengan kepentingan orang banyak haruslah dilakukan sesuai dengan tata cara yang sebaik, sesuai dengan

peraturan atau pedoman yang tertulis maupun tidak tertulis yang bersifat formal maupun informal. Kepuasan masyarakat sangat penting karena merupakan tingkatan keberhasilan sebuah pelayanan publik, sehingga harus ada prinsip-prinsip mengenai pelayanan publik harus bisa diterapkan secara maksimal supaya diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Secara teoritis, tujuan dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan pelanggan atau masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tertuang dalam asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (MENPAN) No.63 Tahun 2003 dalam Sinambela (2006: 5) yaitu :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Bertanggungjawab sesuai dengan tugas dan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang prinsip pada efisien dan efektifitas.

4. Partisipatif

Memperhatikan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara melihat aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak adanya diskriminasi dalam arti tidak membembedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak

Pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menyebutkan bahwa untuk mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berdasarkan :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Profesionalitas;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perilaku/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan terjangkau

Masyarakat sangat mengharapkan kepuasan dalam setiap pelayanan publik, oleh sebab itu aparat pemberi pelayanan harus mengetahui kualitas

pelayanan publik yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Dimaksud bahwa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan kemudahan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3. Kejelasan petugas

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan atau wewenang dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan petugas

Merupakan kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama pada konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas

Wewenang dan tanggungjawab pada petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberi atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan

Ketepatan waktu layanan yang diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadialan

Pelaksanaan pelayanan yang tidak memandang status sosial yang dilayani

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian biaya yang diberikan dengan biaya yang ditetapkan

12. Kepastian jadwal pelayanan

Kesesuaian jadwal pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13. Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan kesan nyaman kepada penerima pelayanan.

#### 14. Keamanan pelayanan

Terjaminannya tingkat keamanan lingkup unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua pokok aspek yakni : Pertama, aspek internal organisasi birokrasi (pelayan); Kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Mengenai penjelasan tersebut Islamy (2001: 41) menyebutkan dalam tinjauan manajemen pelayanan publik dilihat dari sudut pandang pelayanan publik menyebutkan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi, yaitu :

1. Prinsip Aksesibilitas: bahwa setiap pelayanan haruslah dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Contohnya masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan.
2. Prinsip Kontinuitas: bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepentingan dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses layanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas: bahwa setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh aparatur yang benar-benar memahami teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen prosedur.

4. Prinsip Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintahan maupun masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas: bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan haruslah dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikinya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan pada penjelasan mengenai pelayanan publik, dapat dikaji berdasarkan model sebagai berikut yang telah dilakukan oleh Tim Direktorat Aparatur Negara TA (2004), yang kiranya dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, seperti :

- (a) model kelembagaan,
- (b) model pengelolaan organisasi pelayanan publik
- (c) model siklus layanan
- (d) model standar pelayanan minimal

Model tersebut dimaksud agar dapat memecahkan permasalahan pelayanan publik dengan baik sehingga pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam pengertian mengenai pelayanan publik secara umum tersebut terdapat suatu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa dengan upaya pemenuhan kebutuhan itu dilakukan dalam tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan dalam berbagai bidang. Hal tersebut wajar dilakukan karena dalam setiap organisasi pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya merupakan pengaruh yang besar bagi perkembangan misi dan kelangsungan hidup organisasi.

Memahami dan mengoptimalkan serta menerapkan prinsip-prinsip tersebut pada setiap masyarakat diharapkan dapat menciptakan suatu hubungan ketergantungan yang sifatnya positif antara masyarakat dan instansi penyedia layanan publik yang bersangkutan. Demikian pula halnya dengan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso apabila menerapkan prinsip diatas secara maksimal dalam memberikan pelayanan publik, maka peluang untuk mendapatkan loyalitas dari masyarakat akan semakin besar.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Penjelasan mengenai kualitas. Istilah kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Arief (2007: 117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Konsep kualitas menurut Tjiptono dalam Tangkilisan (2005: 209-210) memiliki dua dimensi, ialah :

- a. Dimensi produk, memandang kualitas barang dan jasa dari prespektif drajat konformitas dengan spesifikasinya yakni memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan.
- b. Dimensi lingkungan antara produk dan pemakaian merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan perubahan dari pemakai produk.

Selain itu Tjiptono (2005: 54) juga menyatakan bahwa :

“Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi dalam jangka panjang. Ikatan seperti ini memungkinkan organisasi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan dapat meminimumkan/meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.”

Berkaitan dengan kualitas pelayanan Kotler dalam Tjiptono (2005: 61) menyatakan bahwa :

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi pelanggan, pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa organisasi sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”.

Menurut Moenir (2006: 41), masyarakat pada umumnya mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengutusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirin atau untaian kata-kata lain yang semacamnya dengan nada mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas, misal pembelian kertas, ganti uang (fotocopy/cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya jika memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib hendaknya semua diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila jika ada hambatan karena sesuatu hal yang tidak dapat dilakukan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, ada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pentingnya dimensi *tangibles* akan menumbuhkan image penyedia layanan terutama bagi para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Instansi/perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisik akan menurunkan image layanan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan, kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan ketepatan waktu yang diberikan. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi

dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan instansi/perusahaan dalam menyediakan jasa secara tepat.

3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini penting karena melibatkan persepsi pelanggan terhadap resiko ketidakpastian terhadap kemampuan penyedia layanan.
5. *Empathy*, yaitu sikap kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Dimensi ini merupakan kemampuan untuk dapat menempatkan diri pada situasi pelanggan.

Gronroos dan Edvardsson dalam Tjiptono (2005: 72-73), menyebutkan bahwa ada 3 kriteria atau dimensi untuk memulai kualitas layanan publik, ialah *outcome related*, *process related*, dan *image related criteria* yang dimana ke-3 dimensi ini dijabarkan menjadi 6 unsur, yaitu :

1. *Profesionalism and Skill*  
Merupakan *outcome related criteria*, dimaksudkan pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan kepentingan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitude and Behaviour*  
Adalah *process-related criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa karyawan di sebuah organisasi (*contact person*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dan memecahkan masalah mereka secara senang hati.
3. *Accessibility and Flexibility*  
Termasuk *process-related criteria*, dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa (*service provider*), lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasional dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa, sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah, selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and Trustworthiness*  
Ini juga termasuk dalam *process-related criteria*, karena pelanggan memahami bahwa apapun yang dilakukan mereka bisa mempercayakan segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery*  
Termasuk dalam *process-related criteria*, karena pelanggan menyadari jika ada sebuah kesalahan/bila terjadi sebuah sesuatu yang

tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mungkin mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencapai pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and Redability*

Termasuk dalam *image-related criteria*, dimana pelanggan meyakini pengoprasian dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbilan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Kriteria diatas menjadi dambaan bagi setiap orang yang akan berurusan dengan instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila kualitas layanan terhadap masyarakat semakin baik, maka masyarakat akan merasa puas, menurut Moenir (2006: 45), dampak kepuasan masyarakat akan terlihat pada :

1. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps tersebut dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban
3. Masyarakat merasa bangga terhadap korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat mempermainkan mereka, dimana rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tanggu, tanggap, dan disiplin.
4. Keterlambatan yang biasa ditemukan dapat dihindari dan ditiadakan, sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan baik ekonomi, sosial, dan budaya.
5. Adanya kelancaran dibidang pelayanan umum, sehingga gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, dimana hal ini akan meningkatkan usaha pengembangan ilmu pengetahuan politik, ekonomi sosial budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat yang adil makmur berlandaskan pancasila.

Dengan demikian pengertian mengenai kualitas pelayanan secara singkat ialah bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang diharapkan. Jika kenyataannya pelanggan menerima sebuah pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanan berkualitas

dan jika pelanggan menerima pelayanan dengan sebaliknya yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau kurang memuaskan.

### 3. Kelemahan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan publik sampai saat ini masih memiliki banyak kelemahan-kelemahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain :

1. Kurang *responsive*. Kondisi demikian hampir semua tingkatan unsur pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun juga dalam harapan masyarakat seringkali lamban atau bahkan diabaikan.
2. Kurang *informative*. Segala informasi yang harus disampaikan masyarakat, lamban atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*. Dimaksud bahwa sebagai unit pelayanan terletak jauh dari masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu sama lainnya sangat kurang koordinasi. Sehingga mengakibatkan sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang berkaitan.
5. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya bagi pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari beberapa level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama.

6. Kurangnya mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengarkan keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Sehingga berakibat pelayanan yang dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. *Inefisien*. Persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) sering tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. (Moenir, 2006: 56)

Menurut Moenir (2006: 88) menyatakan bahwa “pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain: Faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan”.

Dalam timbulnya kelemahan atau hambatan sebuah pelayanan publik tidak lepas dari peran kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari instansi, serta mentaati segala peraturan yang berlaku. Diharapkan dengan diketahuinya kelemahan-kelemahan tersebut, maka pihak-pihak instansi mampu mengatasi dan meminimalisir agar kelemahan tersebut tidak ada, karena adanya sebuah kelemahan dalam pelayanan publik tersebut dapat menghambat kinerja pegawai serta keberlangsungan sebuah pelayanan publik yang berkualitas.

### **C. Kinerja Pegawai**

#### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi pada dasarnya berasal dari kata presentasi kerja (*performance*). *Performance* disini dapat diartikan sebagai hasil kerja atau presentasi kerja,

sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005: 67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau presentasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) merupakan hasil kerja dalam kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Setiap diri individu maupun organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran merupakan kinerja. Seperti yang diungkapkan oleh Prawirosentono (1999: 2) mengartikan kinerja sebagai :

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mendapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Kinerja individu. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, berdasarkan standar kerja yang ditentukan.
2. Kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dan kelompok (Mangkunegara, 2005: 75).

Keinginan yang tinggi dapat mewujudkan kinerja yang tinggi, apabila dikelola dengan baik dan benar. Menurut Venkatraman dan Ramanujam (1986: 801-814) menjelaskan bahwa kinerja sebagai refleksi dari pencapaian keberhasilan perusahaan yang dapat dijadikan sebagai sebuah hasil yang telah dicapai dari berbagai aktivitas yang dilakukan. Pendapat lain dikemukakan oleh Wells dan Spinks (1996: 30) bahwa kinerja menunjukkan hasil-hasil perilaku yang bernilai dengan kriteria atau standar mutu.

Mathis dan Jacon (2006: 378), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka dapat memberi konsentrasi kepada organisasi yang antara lain ialah:

1. Kuantitas keluaran;
2. Kualitas keluaran;
3. Jangka waktu keluaran;
4. kehadiran di tempat kerja; dan
5. Sikap kooperatif.

Kinerja pegawai menunjukkan pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Samsudin (2005: 159) menyebutkan bahwa kinerja adalah tingkah laku pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang. Unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Setiap individu-individu atau organisasi tentu saja memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan menerapkan target atau sasaran. Keberhasilan sebuah individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan sebuah kinerja. Kinerja disini pada dasarnya merupakan produk waktu dan peluang.

“peluang tanpa waktu untuk mengejar peluang tersebut bukan apa-apa. Dan waktu, yang tidak kita miliki, yang tidak memberikan peluang, bahkan memiliki lebih sedikit nilai “ (Mangkunegara, 2005: 47).

Mengenai kinerja merupakan konteks vitalitas kerja dalam suatu organisasi, kinerja sangat konsisten dengan apa yang kita anggap penting untuk memberdayakan pekerja. Untuk bekerja secara baik, pekerja membuat prestasi yang bernilai bagi organisasi seraya mengurangi biaya untuk mencapai tujuan.

Menurut Rivai dan Basri (2005:17), Pada hakikatnya kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu”

Rivai dan Basri dalam Kaswan (2012: 187) menyatakan tentang pengertian kinerja ialah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja berasal dari Bahasa Inggris *performance* yang berarti daya guna, prestasi, keberhasilan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Rangkaian penilaian kinerja menyangkut 3 elemen yang penting dan saling berkaitan yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Dalam penentuan tujuan dari setiap organisasi merupakan sebuah strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini dapat memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kinerja pegawai yang diharapkan oleh organisasi terhadap setiap-setiap personilnya. Penentuan tujuan tidak cukup dalam menilai kinerja pegawai, oleh sebab itu perlu adanya alat ukuran apakah seseorang personel telah mencapai kinerja yang telah ditetapkan. Untuk itu diperlukan ukuran kualitatif dan kuantitatif standar kinerja dalam setiap tugas dan jabatan personel memegang peran penting. Penilai yang bersifat reguler dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini dimaksud agar membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku sesuai dan searah

dengan tujuan yang hendak dicapai. Dari penjelasan tersebut bahwa pengertian penilaian kinerja dengan deskriptif tujuan, ukuran dan penilaian mempunyai peran penting dan terikat dalam memelihara dan meningkatkan motivasi personel.

## 2. Perilaku Pegawai

Menurut Notoatmodjo (2003: 72) perilaku adalah “semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati pihak luar”. berikut menurut Skinner dalam (Suparyanto, 2010: 38) bahwa “perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar)”.

Menurut Sunaryo (2004: 2) perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak”. Perilaku baru terjadi apabila ada suatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi, yakni yang disebut rangsangan. berarti rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi atau perilaku tertentu.

Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungan (Gibson, 1996: 23). Pengertian tersebut merupakan perilaku seseorang itu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan sampai beberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Gibson, dkk (1996: 25) berpendapat bahwa:

1. Perilaku adalah akibat;
2. Perilaku diarahkan oleh tujuan;
3. Perilaku yang bisa diamati dapat diukur;
4. Perilaku yang tidak dapat diamati secara langsung (misalnya berpikir);

## 5. Perilaku dimotivasi/didorong.

Secara umum, faktor yang dapat mempengaruhi perilaku individu terdiri dari:

### 1. Faktor internal individu

faktor internal individu atau faktor individual adalah kemampuan, kecakapan, latar belakang, dan faktor demografis (gibson, dkk. 1996: 28). Sedangkan Robbins (2003: 77) lebih menjelaskan bahwa faktor individu seperti: usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, kemampuan (intelektual dan fisik), kepribadian, sikap, emosi, persepsi, kebutuhan dan motivasi.

### 2. Faktor eksternal individu

Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku individu adalah faktor organisasi dan faktor lingkungan atau budaya setempat. faktor organisasi yakni karakteristik dari organisasi seperti bentuk hirarki, tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem insentif dan penghargaan, komunikasi, kepemimpinan dan sistem kontrol. Semuanya berpengaruh terhadap perilaku anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya.

Suparyanto (2010: 23) mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru), di dalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yakni:

1. *Awareness* (kesadaran), yaitu orang tersebut menyadari dalam arti mengetahui stimulus (objek) terlebih dahulu.
2. *Interest* (tertarik), yakni orang mulai tertari kepada stimulus.
3. *Evaluastion* (menimbang-nimbang baik dan tidaknya sebuah stimulus tersebut bagi dirinya), hal ini berarti sikap responden sudah lebih baik lagi.

4. *Trial* (mencoba), orang telah mulai mencoba perilaku baru.
5. *Adoption* (adopsi) subjek telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran dan sikapnya terhadap stimulus.

Makna perilaku sebagaimana diungkapkan oleh banyak kalangan, adalah “segala hal yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok tertentu yang meliputi nilai dan kepercayaan serta keyakinan yang membentuk dan mempengaruhi mereka bertindak dalam dan keluar lingkungan mereka” (Thoha, 2003: 42). Menurut Robbins (2003: 31), perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Karakteristik individual mencakup persepsi, pengambilan keputusan pribadi, pembelajaran dan motivasi. Selanjutnya Thoha (2002: 4) menjelaskan bahwa karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengamalan dan pengharapan.

Salah satu dari fungsi birokrasi pemerintah ialah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparansi dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk dapat melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat.

sikap dan perilaku yang tidak komodatif akan menimbulkan beberapa persepsi masyarakat terhadap aparatur yang menunjukkan adanya patologi pelayanan publik, sebagaimana diungkapkan oleh Siagian (1994: 36), sebagai berikut:

- a. **Ketidakhormatan**  
ketidakhormatan adalah tindakan seseorang yang memanipulasi suatu ketentuan atau sebuah keadaan sedemikian rupa sehingga perilakunya

memperoleh suatu bentuk keuntungan pribadi yang sesungguhnya bukan haknya.

b. Menerima Sogok

Praktek tidak terpuji tersebut dapat dilakukan oleh mereka yang memangku jabatan pimpinan, tetapi dapat pula oleh pegawai rendah. Biasanya motivasi berbuat demikian adalah memperkaya diri sendiri dengan melakukan atau tidak melakukan sesuatu untuk memperoleh imbalan finansial dari pihak lain yang memperoleh keuntungan tertentu dari tindakan pejabat atau pegawai yang bersangkutan.

c. Sikap tidak adil

Sikap tidak adil ada dalam berbagai bentuk, seperti pilih kasih, mengambil keputusan yang menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lain, penerapan ketentuan yang berlaku dengan cara yang berbeda, dan perilaku yang didasarkan pertimbangan senang atau tidak senang.

d. Tidak disiplin

Mematuhi disiplin organisasi merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi meliputi berbagai segi seperti ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu di tempat tugas, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif

#### D. Lembaga Pemasyarakatan

Lembaga Pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik Pemasyarakatan. Soerjobroto (1986: 8) mengemukakan bahwa Pemasyarakatan dinyatakan sebagai usaha untuk mencapai kesatuan hidup, kehidupan dan penghidupan yang terjalin antara individu pelanggar hukum dengan pribadinya sebagai manusia, antara pelanggar dengan sesama manusia, antara pelanggar dengan masyarakat serta alamnya, kesemuanya dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Soerjobroto (1986: 10) juga menyebutkan kebutuhan *re-educative dan re-socialite* merupakan hak bagi narapidana. Keduanya sangat dibutuhkan karena mereka sudah kehilangan kebebasan hidup, baik secara individu maupun sosial.

Pada saat itu perubahan sistem penjara berubah menjadi sistem pembinaan narapidana, dan dimana kebutuhan narapidana mulai diperhatikan. Dalam konsep ini dimaksud untuk memberikan kesempatan bagi para narapidana untuk melakukan introspeksi, mengembangkan diri sehingga tidak lagi merasa dirinya tertekan dan terbuang. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka sejak tahun 1964 sistem pembinaan bagi narapidana telah berubah fungsi, yaitu dari sistem kepenjaraan menjadi sistem pemasyarakatan. Begitu pula lembaga yang semula disebut sebagai rumah penjara berubah fungsi menjadi Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) berdasarkan edaran surat instruksi Kepala Direktorat Pemasyarakatan Nomor J.H.G 8/508 tanggal 17 juni 1964.

Dengan adanya perubahan yang dilakukan menjadi Lembaga Pemasyarakatan, secara otomatis perlu dibutuhkan sebuah aturan mengenai lembaga pemasyarakatan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 pasal 1 tentang Pemasyarakatan ditentukan bahwa: “Sistem Pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batasan serta cara pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan berdasarkan Pancasila yang dilakukan secara terpadu antara pembina, yang dibina, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas Warga Binaan Pemasyarakatan agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab”. Pernyataan tersebut menggambarkan sebuah unsur-unsur sistem pemasyarakatan adalah pembinaan, personil/staf Lembaga Pemasyarakatan, yang dibina (narapidana), dan masyarakat. penjelasan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang

Pemasyarakatan disebutkan bahwa yang dimaksud dengan “Agar menjadi manusia seutuhnya” adalah upaya untuk memulihkan narapidana dan anak didik pemasyarakatan kepada fitrahnya dalam hubungan manusia dengan Tuhannya, manusia dengan pribadinya, manusia dengan sesamanya dan manusia dengan lingkungannya.

Priyanto (2006: 3) menjelaskan tentang sistem pelaksanaan penjara di Indonesia bahwa:

“Bagi negara Indonesia yang berdasarkan Pancasila, pemikiran-pemikiran baru mengenai fungsi pemidanaan yang tidak lagi sekedar penjeratan tetapi juga merupakan suatu usaha rehabilitasi dan reintegrasi sosial Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) telah melahirkan sistem pembinaan yang dikenal dan dinamakan sistem pemasyarakatan. Karena sistem pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pemidanaan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu antara pembina, yang dihina, dan masyarakat untuk meningkatkan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat berperan aktif dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.

Sistem pemasyarakatan dilakukan berdasarkan atas:

- a. Pengayoman;
- b. Persamaan perlakuan dan pelayanan;
- c. Pendidikan;
- d. Pembimbingan;
- e. Penghormatan hak dan martabat manusia;
- f. Terjaminnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga dan orang-orang tertentu.

Dalam rangka mewujudkan hak Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dalam konteks pelayanan publik di dalam Lembaga Pemasyarakatan, dan dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya meningkatkan kualitas

pelayanan publik maka perlu dilakukan penilaian kinerja pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan aspirasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan mengatur bahwa penilaian kinerja unit pelayanan publik meliputi penilaian terhadap visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan, maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; indeks kepuasan masyarakat; sistem informasi pelayanan publik, dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasyarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b bahwa:

- a. Mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi atau golongan, meliputi:
  1. Memberikan pelayanan yang responsif dengan menggunakan standar yang terbaik;
  2. Tidak mencari keuntungan pribadi mengorbankan kepentingan masyarakat;
  3. Memberikan pelayanan secara tepat waktu dan taat aturan; dan
  4. Memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara benar.

- b. Terbuka terhadap setiap bentuk partisipasi, dukungan dan pengawasan masyarakat, meliputi:
  1. Terbuka untuk menerima setiap saran, kritik dan masukan tanpa mempunyai prasangka negatif;
  2. Membangun jejaring kerja sama dengan segenap unsur masyarakat untuk kepentingan pelaksanaan tugas; dan
  3. menghargai setiap bentuk partisipasi masyarakat.
- c. Tegak, adil, dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat, meliputi:
  1. Mengambil tindakan secara cepat dan tepat untuk kepentingan masyarakat;
  2. Memberikan pelayanan dengan senyum dan ramah serta menghindarkan diri dari kesombongan;
  3. Memberikan perlakuan yang tidak diskriminatif; dan
  4. Menolak segala hadiah dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas.

Sistem pemasyarakatan berfungsi untuk menyiapkan Warga Binaan Pemasyarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab. Pada Lembaga Pemasyarakatan terdapat Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) sebagai fungsi diadakannya sebuah pelayanan kunjungan didalam sistem pemasyarakatan. Dalam Lembaga Pemasyarakatan Terbagi atas dua penghuni didalamnya yaitu Narapidana dan Tahanan.

## E. Warga Binaan Pemasyarakatan

Sistem Pemasyarakatan Indonesia mengandung arti Warga Binaan Pemasyarakatan yang terintegrasi dengan masyarakat. Dalam upaya pembinaan atau bimbingan dalam pemasyarakatan terbagi atas dua Warga Binaan Pemasyarakatan sebagai inti dari kegiatan sistem pemasyarakatan, yaitu narapidana dan tahanan.

### 1. Narapidana

Narapidana yang dimaksudkan disini adalah anggota masyarakat yang sementara waktu diasingkan berdasarkan putusan hakim dengan tujuan untuk melindungi masyarakat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 Pasal 2 Tentang Pemasyarakatan, Narapidana adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Lembaga Pemasyarakatan. Narapidana merupakan orang yang memiliki cacat hukum karena telah melanggar norma-norma hukum yang berlaku. Adapun hukuman yang diterima adalah berupa kurungan atau penjara. Akan tetapi selama menjalani hukuman, narapidana juga harus diberi pembinaan dengan baik.

Sedangkan Harsono (1995:50) menyebutkan bahwa narapidana merupakan orang yang tengah menjalani pidana, tidak peduli apakah itu pidana penjara, pidana denda, atau pidana percobaan.

Hak-hak narapidana yang telah diatur dalam Pasal 14 ayat (1) UU Pemasyarakatan, yaitu:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaan;
2. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani;
3. Mendapatkan pendidikan dan penjaagaan;

4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak;
5. Menyampaikan keluhan;
6. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang;
7. Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan;
8. Menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya;
9. Mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi);
10. Mendapatkan kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga;
11. Mendapatkan pembebasan bersyarat;
12. Mendapatkan cuti menjelang bebas; dan
13. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai wujud perlindungan hak narapidana, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia bahkan mengeluarkan peraturan khusus mengenai pengadaan bahan makanan bagi narapidana, yakni Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-172.PL.02.03 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengadaan Bahan Makanan Bagi Narapidana, Tahanan, Dan Anak Didik Pemasarakatan Pada Lembaga Pemasarakatan Dan Rumah Tahanan Negara Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (“Permenkumhan 17/02/2011”).

## **2. Tahanan**

Tahanan merupakan kasus yang kerap terjadi di lingkungan peradilan pidana merupakan tertuduh atau tersangka pelanggar hukum yang ditahan dengan

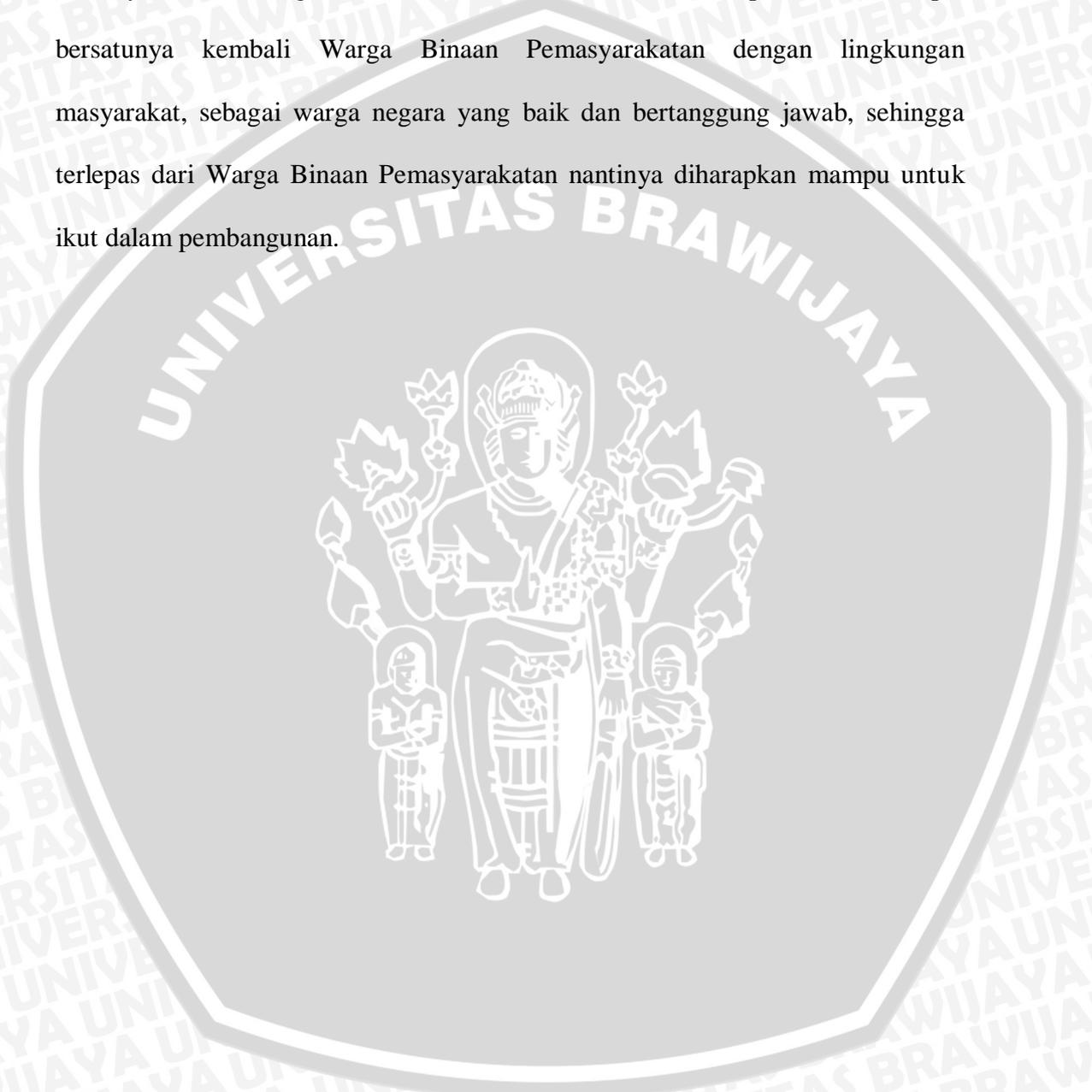
pertimbangan bahwa mungkin tahanan tersebut akan melarikan diri, merusak, atau menghilangkan barang bukti, sehingga membahayakan masyarakat. seperti yang tertuang dalam Pasal 1 No, 21 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) tentang penahanan, bahwa penahanan disini yang berhak melakukan seorang ditahan ialah polisi, jaksa dan pengadilan. Penempatan tersangka atau terdakwa di tempat tertentu oleh penyidik, atau penuntut umum atau hakim dengan penetapannya, dalam hal serta menurut cara yang diatur dalam undang-undang.

Penempatan tahanan di dalam lembaga pemasyarakatan tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. M. 04.UM.01.06 Tahun 1983 tentang Penempatan Lembaga Pemasyarakatan Tertentu sebagai Rumah Tahanan Negara, bahwa tahanan pada Lembaga Pemasyarakatan merupakan termasuk dalam Warga Binaan Pemasyarakatan.

Hak-hak tahanan yang diatur dalam Pasal 11 Peraturan Pemerintah RI No. 58 Tahun 1999, tentang Hak dan Kewajiban Tahanan yaitu:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaan;
2. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani;
3. Mendapatkan pendidikan dan penjagaan;
4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan;
5. Menyampaikan keluhan;
6. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa;
7. Menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya;
8. Hak-hak lain berupa memiliki hak-hak politik keperdataan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, diharapkan Lembaga Pemasarakatan dapat berupaya yang signifikan untuk melakukan perubahan terhadap kondisi terpidana melalui proses pembinaan dan memperlakukan Warga Binaan Pemasarakatan dengan manusiawi, melalui hak-hak terpidana dan dapat bersatunya kembali Warga Binaan Pemasarakatan dengan lingkungan masyarakat, sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab, sehingga terlepas dari Warga Binaan Pemasarakatan nantinya diharapkan mampu untuk ikut dalam pembangunan.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian berbentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menguraikan sifat-sifat dan keadaan sebenarnya dari suatu objek penelitian. Tujuannya adalah mengumpulkan fakta dan menguraikannya secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan. Tuntutan kerja penelitian agar penelitian tersebut memenuhi tujuan penelitian yang telah ditentukan. Dalam sebuah penelitian kita memerlukan data, sebagai suatu cara kerja yang menjadi pedoman penelitian.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan sebuah masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dan bertujuan untuk dapat memecahkan masalah secara sistematis dan faktual terhadap fakta-fakta dan sifat populasi. tujuan dari penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu;
- b. Untuk dapat mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial. (Singarimbun dan Effendi, 1998: 4)

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku seseorang yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan akan penghayatan dan berusaha dapat untuk memahami serta menafsirkan makna-makna sesuatu

peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitian sendiri.

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini merupakan objek tujuan utama untuk meneliti fenomena sosial yang terjadi atau untuk mengumpulkan data-data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian dapat membantu peneliti untuk mengetahui kemana arah penelitian akan dilaksanakan.

Fokus penelitian merupakan sebagai pokok awal permasalahan yang dipilih untuk dapat diteliti, penelitian yang dilakukan menurut fokus akan lebih terarah dan mendalam. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan terhadap pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso, berdasarkan *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) sebagaimana akan dibahas meliputi:
  - a. Bukti Langsung Pelayanan Kunjungan
  - b. Kehandalan Pelayanan Kunjungan
  - c. Cepat Tanggap Pelayanan Kunjungan
  - d. Jaminan Pelayanan Kunjungan
  - e. Empati Pelayanan Kunjungan
2. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso, yaitu:

- a. Minim Fasilitas Ruang Tunggu
- b. Minim Media Komputer
- c. Kurangnya Pemahaman Petugas Pelayanan Kunjungan Terhadap Teknologi Informatika (TI)
- d. Minim Petugas Pelayanan Kunjungan
- e. Penambahan waktu kunjungan

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Bondowoso Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah letak atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari keadaan yang di teliti. Adapun lokasi ini dipilih oleh peneliti karena keberhasilan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dalam menggagalkan penyelundupan sabu-sabu oleh pengunjung yang akan diberikan kepada Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) sehingga dalam hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti untuk memilih lokasi penelitian di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.

Dengan tujuan untuk memperoleh gambaran, deskripsi tentang peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Maka situs penelitian terletak pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso yang beralamat di jalan Jaksa Agung Suprpto No. 5 Kabupaten Bondowoso.

Kegiatan dalam penelitian ini dimaksud untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan publik di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso. Sedangkan tujuan dari penelitian adalah untuk memberikan solusi dalam rangka perbaikan peningkatan pelayanan publik di Lapas, khususnya yang

menyangkut pada kualitas sistem kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang mengedepankan aspek pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terhadap masyarakat.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Sumber data primer**

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik yang melalui wawancara, observasi dan alat lainnya.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, yang bertindak sebagai pemberi informasi adalah :

1. Para pejabat Pemasyarakatan beserta aparaturnya yang berada di dalam lingkup kerja Pelayanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso, yaitu:
  - a. Wawancara dengan Petugas Pintu Utama (P2U) Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
  - b. Wawancara dengan Petugas Loker Kunjungan/pendaftaran pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
  - c. Wawancara dengan bagian Kepala Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib (KA.SUB.ADM.KAMTIB) pada petugas kasubsi pelaporan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.
2. Wawancara dengan pengunjung/pembezuk sebagai pengguna dan penerima jasa layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan

(WBP) di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso

b. Sumber data skunder

Data skunder diperoleh dari data pendukung yaitu melalui dokumen-dokumen yang didalamnya memuat informasi yang mendukung penelitian. Adapun sumber data pendukung dari penelitian didapat dari dokumen, laporan dan arsip-arsip yang ada di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso yang di anggap revelan dengan fokus penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2006: 134) adalah cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang terlihat penglihatan tetapi dapat diperhatikan penggunaannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Menurut Mulyana, (2008: 180) wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Sedangkan Bungin (2001: 88) wawancara dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode utama (pengamatan). Oleh karena itu, wawancara

dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*In-dept Interview*). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur. Apabila dalam wawancara terstruktur, pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. maka dalam wawancara tak terstruktur pertanyaan biasanya disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik pada informan atau pengunjung, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari. Adapun poin-poin pokok yang akan ditanyakan pada informan dan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Perlu adanya persiapan dan keperluan yang dibutuhkan dalam wawancara yaitu sample informan, kriteria informan dan perdoman wawancara disusun dengan rapi dan terlebih dahulu dipahami peneliti sebelum melakukan wawancara peneliti lebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menerangkan tujuan dari penelitian
- b. Menjelaskan alasan informan layak untuk diwawancarai
- c. Menjelaskan institusi atau badan yang melaksanakan penelitian

Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk memotivasi informan untuk melakukan wawancara dengan jujur, kemudian peneliti mencatat keterangan-keterangan yang diperoleh dengan cara pemendekan kata-kata dan merangkai kembali dalam bentuk kalimat.

## 2. Pengamatan/Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung maupun tidak langsung pada objek

penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. Menurut Faisal dalam sugiyono (2005: 84) berpendapat bahwa yang mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamarkan (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tidak berstruktur (*unstructured observation*).

Maka, observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara terus terang dan tersamar, dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada pihak sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal hingga akhir aktivitas penelitian. Tetapi, dalam suatu saat peneliti juga tidak harus berterus terang dalam observasi. Tujuannya ialah untuk menghindari jika suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari kemungkinan bila dilakukan terus terang. Maka peneliti tidak dapat diberi izin untuk melakukan observasi.

Dalam hal ini, observasi dilakukan langsung meninjau lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti, kemudian dari hasil pengamatan tersebut melakukan pencatatan data-data yang diperoleh didalam lingkup Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang resmi dan relevan dengan penelitian yang

sedang dilakukan. Dokumen yang didapat tersebut berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun beberapa alat sebagai pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam wawancara adalah:

1. Buku catatan: guna sebagai alat mencatat dengan nara sumber.
2. Tape recorder: untuk merekam semua percakapan karena jika hanya menggunakan buku catatan dapat menyulitkan peneliti untuk mendapat informasi yang diberikan informan
3. Kamera: digunakan untuk memotret sebuah kegiatan/kejadian yang berkaitan dengan penelitian.

Selanjutnya sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas data primer. Data primer diambil langsung dari informan penelitian. Data skunder diperoleh melalui data-data dan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data-data tersebut merupakan data yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas penelitian ini

#### **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian merupakan penelitian itu sendiri, oleh karena itu peneliti disini sebagai instrumen harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan melakukan penelitian yang selanjutnya observasi langsung ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai sebuah instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif. Penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti

untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistik. Seperti mana yang dijelaskan Nasution dan Sugiyono (2005: 61-62), peneliti sebagai instrumen penelitian serasi untuk penelitian serupa karena memiliki ciri-ciri antara lain :

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat beraksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakan bermakna atau tidak bagi peneliti
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka data sekaligus
3. Tiap situasi merupakan keseluruhan tidak ada suatu instrumen berupa tes atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia
4. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia, tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata. Jadi, untuk memahaminya kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita.
5. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh dan ia dapat menafsirkan
6. Hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan dengan segera sebagai timbal balik untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan.
7. Manusia sebagai instrumen, respon yang aneh dan menyimpang diberi perhatian. Respon yang lain dari pada yang lain, bahkan yang bertentangan dipakai untuk mempertinggi tingkat kepercayaan dan tingkat pemahaman mengenai aspek yang diteliti.

Menurut Moleong (2007: 19) pencari tahu alamiah (peneliti) dalam pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut :

- a. Peneliti sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Disini peneliti sebagai instrumen utama

(instrument guide) dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati fenomena dalam penelitian.

b. Pedoman wawancara (interview guide)

Pedoman wawancara berisi rangkaian daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber data penelitian.

c. Catatan lapangan (field note)

Catatan penting yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan untuk menghindari kesalahan peneliti.

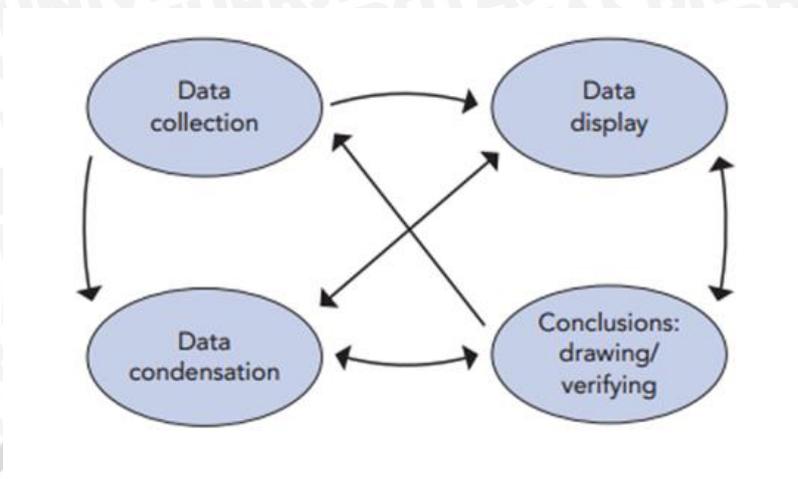
Dengan demikian dalam rangka mempermudah proses pengumpulan data analisis data, Sehingga peneliti dapat mengumpulkan data secara lebih jelas dalam rangka memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam.

### **G. Analisis Data**

Menurut Moleong (2007: 25) analisis data adalah merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian kualitatif analisa data sangat diperlukan karena dalam penelitian ini peneliti harus menjelaskan bagaimana proses penelitian secara runtut. Pada proses penelitian itu mengalir mulai tahap awal sampai tahap akhir. Sedangkan analisis data kualitatif menurut Miles, Huberman dan Saldana bahwa menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

**Gambar 1** Komponen-komponen analisis data model interaktif



**Sumber : Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 08)**

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bagaimana alur dari analisis data kualitatif, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahapan pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik, yaitu melalui wawancara, observasi atau pengamatan, serta dokumentasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi dan observasi dilakukan untuk menunjang dan memperkuat data-data yang telah disampaikan melalui wawancara. Pada tahapan ini, peneliti melakukannya secara berulang-ulang agar mencapai kejenuhan data. Sehingga penelitian yang dihasilkan dapat optimal.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Tahapan analisis data selanjutnya dalam penelitian ini adalah kondensasi data. Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka data-data tersebut kemudian ditelaah. Data-data yang telah ditemukan dilakukan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, dan ditransformasi menjadi rangkuman,

tabel, maupun gambar. Data yang telah ditransformasi menjadi rangkuman, tabel, maupun gambar tersebut disesuaikan dengan fokus dalam penelitian.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahapan analisis data setelah kondensasi yaitu penyajian data. Penyajian data berisi sekumpulan informasi dalam bentuk laporan yang didapatkan dari situs penelitian. Pada tahapan ini, peneliti menyajikan data sesuai dengan format dan kriteria yang telah ditentukan sehingga informasi dalam laporan skripsi dapat dipelajari dan dimengerti oleh berbagai pihak. Penyajian data dalam penelitian ini juga diikuti dengan analisis data. Pada analisis data, data yang telah disajikan kemudian ditelaah dan dibandingkan dengan berbagai teori maupun yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian. Dengan demikian data yang disajikan dapat memberikan pengetahuan dan kekayaan informasi bagi pembaca.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing / Verifying*)

Tahapan terakhir analisis data setelah data disajikan yaitu penarikan kesimpulan. Dari tahapan penyajian data, peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah dianalisis dan disajikan. Setelah peneliti mengetahui makna dari setiap permasalahan penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan penjelasan, konfigurasi, alur sebab-akibat dan proposisi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data berupa analisis kualitatif maka dalam penyajian data ini lebih banyak menggunakan kata-kata dan penjelasan dari pada angka. Hal ini karena penelitian yang diambil oleh peneliti berupa analisis data kualitatif deskriptif, ini secara otomatis penulis harus

menjelaskan dan menjabarkan hasil penelitian tersebut menggunakan kata-kata. Angka yang ada hanya sebagai penunjang penulis dan sebagai tambahan data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

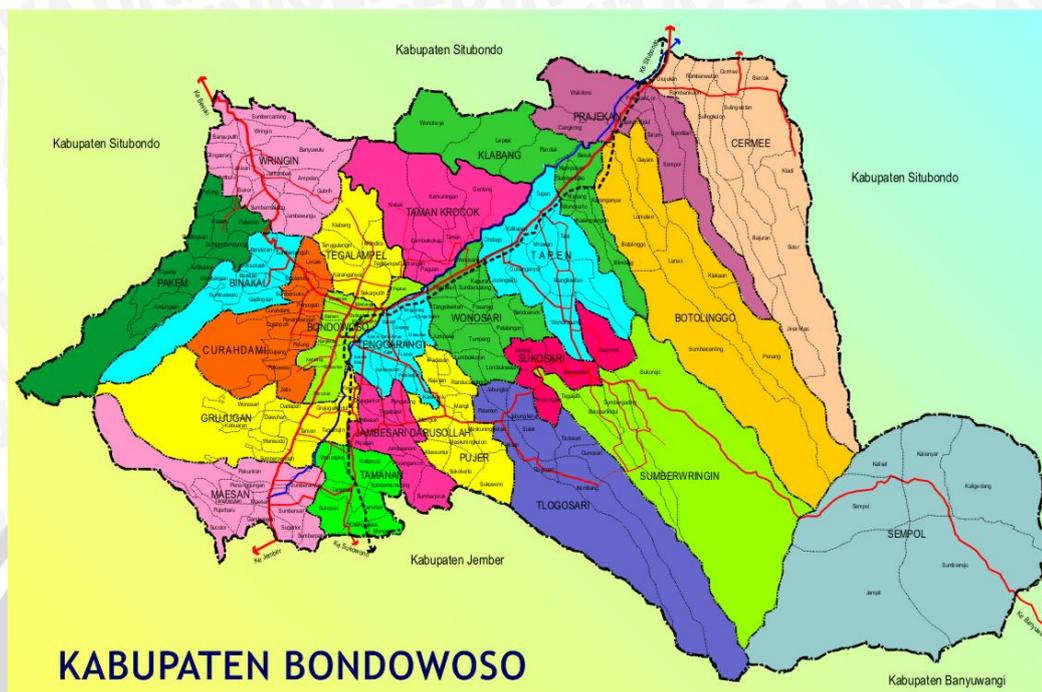
##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Bondowoso

Kabupaten Bondowoso terletak di sebelah timur Provinsi Jawa Timur, dengan luas wilayah 1.560,10 km<sup>2</sup> yang terletak antara 113<sup>0</sup>48''-113<sup>0</sup>48''26' Bujur Timur dan 7<sup>0</sup>50'10''-7<sup>0</sup>56'41'' Lintang Selatan. Ibukota kabupaten adalah Bondowoso dan dikenal dengan sebutan daerah tapal kuda. Adapun batasan administratif Kabupaten Bondowoso adalah:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Situbondo.
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Banyuwangi.
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Jember.
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Bondowoso memiliki suhu udara yang sejuk berkisar 15,400C-25,100C, karena berada di antara pegunungan Gunung Raung, Gunung Ijen dan di sebelah timur kaki pegunungan Hyang dengan puncak Gunung Argopuro, Gunung Krincing dan Gunung Kilap di sebelah barat. Sedangkan di sebelah utara terdapat Gunung Alas sereh, Gunung Biser dan Gunung Bendusa.





**Gambar 2: Peta Kabupaten Bondowoso**  
Sumber: [www.bappeda.bondowosokab.go.id](http://www.bappeda.bondowosokab.go.id)

Wilayah administrasi Kabupaten Bondowoso, pada tahun 2008 terdiri terbagi atas 23 kecamatan, 10 kelurahan dan 209 desa. Kondisi daerah di Kabupaten Bondowoso terdiri atas pegunungan dan perbukitan seluas 44,4%, 24,9% berupa daratan tinggi dan daratan rendah 30,7% dari luas wilayah keseluruhan. Kabupaten Bondowoso berada pada tingkat ketinggian antara 78.2300 meter mpl, menurut klasifikasi topografi wilayah, kelerengan Kabupaten Bondowoso bervariasi. Datar dengan ketinggian 0-2% seluas 190,83 km<sup>2</sup> dan sangat curam di atas 40% seluas 496,40 km<sup>2</sup>. Berdasarkan tinjauan geologis di Kabupaten Bondowoso terdapat 5 jenis batuan, yaitu hasil gunung api kwarter, hasil gunung kwarter muda 62,8%, batuan lensit, alluvium dan miasem jasies sedimen. Bentuk tanah berstruktur sedang yang meliputi lempengan berdebu dan lempung liar berpasir, dan bertekstur kasar yang meliputi pasir dan pasir lempung.

Kabupaten Bondowoso tidak memiliki laut dan tidak dilalui jalur utama, jalan besar hanya di lalui oleh jalan provinsi antar Bondowoso–Situbondo dan Bondowoso-Jember. Secara topografi, wilayah Kabupaten Bondowoso ialah berbukit-bukit bahkan sebagian besar adalah wilayah berlereng sangat curam 40,94%, kondisi datarannya terdiri dari bukit seluas 44,4%, dataran tinggi 24,9% dan dataran rendah 30,7% dari total luas wilayah. Secara kriminologi wilayah Kabupaten Bondowoso merupakan bagian dari pulau Jawa tepatnya pada Provinsi Jawa Timur berada relatif dekat dengan garis khatulistiwa yang secara langsung mempengaruhi perubahan iklim yaitu musim kemarau dan musim hujan, dengan temperatur rata-rata 22,52.

Jumlah penduduk Kabupaten Bondowoso berjumlah 725.571 jiwa terdiri dari laki-laki 354,425 jiwa dan perempuan 371.146 jiwa. Jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kepadatan penduduk sebesar 454 jiwa/km<sup>2</sup>. Kabupaten Bondowoso terdapat 23 kecamatan dan kecamatan paling padat ialah kecamatan Bondowoso hingga mencapai 68.356 jiwa dengan kepadatan penduduk 3.191 jiwa/km<sup>2</sup>.

Kabupaten Bondowoso sebagian besar masyarakatnya bermata pencaharian sebagai petani atau sebagai buruh tani. Dengan pendapatan perkapita masyarakat sebesar RP 4.170.826. Distribusi pendapatan merata pada tingkat pendapatan rendah, kemampuan daerah juga tergolong rendah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2008 hanya sebesar RP 31.063 Milyar, sementara proyek jumlah belanja daerah mencapai RP 611.918 Milyar. Rasio APBD perkapita hanya sebesar RP 843.361,- itu pun sebagian terbesar dari jumlah

tersebut adalah untuk pos belanja pegawai (sekitar 61%). Sedangkan belanja modal hanya sebesar RP 67.615 Milyar (11%). Ketergantungan kepada transfer dana dari Pemerintah Pusat berupa Dana Perimbangan juga masih sangat tinggi, yaitu mencapai RP 518.238 Milyar.

Sebagai salah satu kabupaten yang termasuk katagori “daerah tertinggal”. Kabupaten Bondowoso dihadapkan kepada berbagai masalah yang perlu segera ditangani secara serius, terencana dan berkelanjutan. Isu kemiskinan, rendahnya kualitas pendidikan, rendahnya derajat kesehatan, tingginya angka pengangguran, rendahnya prosuktifitas dan kualitas produksi, merupakan masakah-masalah yang perlu memperoleh perhatian.

Berdasarkan hasil survey keluarga miskin tahun 2005 (PKIB), jumlah penduduk miskin di Kabupaten Bondowoso sebanyak 246.357 jiwa atau berkisar 34,20% dari jumlah penduduk. Demikian pula dengan rumah tangga miskin, menurut data pada tahun 2005 sebanyak 88.291 KK atau berkisar 35,09%. Jadi tingkat kesejahteraan masyarakat Bondowoso masih rendah.

Kondisi pendidikan yang ada di Kabupaten Bondowoso rata-rata masih memprihatinkan dan berada di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) Departemen Pendidikan Nasional. Masih rendahnya angka rata-rata lama bersekolah, sangat minimnya jumlah tenaga pendidikan, jumlah penduduk penyandang buta aksara, merupakan sebagian kecil contoh masalah di bidang tersebut. Bidang kesehatan, dihadapkan dengan masalah rendahnya Angka Harapan Hidup (AHH) yakni 59 tahun, lebih rendah dari kabupaten sekitar dan jauh di bawah AHH Provinsi Jawa Timur yaitu 66 tahun. Keadaan tersebut diatas

memberikan gambaran bahwa kualitas hidup masyarakat bondowoso masih rendah. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya kemampuan sumber daya manusia dalam pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya yang dimiliki, disamping itu juga disebabkan karena lemahnya sistem pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat sulit mendapatkan informasi. Kondisi tenaga kerja juga masih memprihatinkan, menurut data tahun 2005, penduduk usia kerja juga sebanyak 532.343 orang dari angkatan kerja 358.630 orang dan bukan angkatan kerja 173.713 orang. Berdasarkan jumlah angkatan kerja tersebut, masih terdapat sejumlah 142.668 orang (22,82%) merupakan pengangguran.

Lingkungan dan sosial yang menonjol adalah kerusakan hutan atau luasnya lahan kritis. Berbagai kegiatan masyarakat dengan kualitas SDM terbatas dalam memanfaatkan lahan (kehutanan, pertanian dan pemukiman) berpengaruh besar pada kerusakan Daerah Aliran Sungai (DAS) Sampean. Kawasan hutan di Kabupaten Bondowoso berada dalam pengelolaan Kesatuan Pengelolahan Hutan (KPH) Bondowoso dengan perincian: hutan lindung 46.784,2 ha; hutan produksi 45.218 ha.

Produksi dan produktifitas hasil pertanian khususnya padi merupakan penyumbang Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) terbesar, berdasarkan data yang ada cenderung menurun dari tahun ke tahun. Bertitik tolak dari kondisi masyarakat Bondowoso tersebut, maka sangat diperlukan langkah-langkah kebijakan yang tepat dengan mengoptimalkan potensi yang dimiliki Kabupaten Bondowoso maupun dengan membuka sosialisasi agar dapat menarik berbagai sumber daya dari luar Kabupaten Bondowoso. Berbagai potensi yang dapat

dioptimalkan dimaksud antara lain: pertanian taman pangan dan hortikultura, perikanan air tawar, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan, industri, serta pariwisata alam dan peninggalan sejarah.

### 1. Lambang Kabupaten Bondowoso



**Gambar 3: Lambang Kabupaten Bondowoso**

Sumber: [www.bappeda.bondowosokab.go.id](http://www.bappeda.bondowosokab.go.id)

Lambang Daerah Bondowoso terbagi atas:

- Perisai ialah melambangkan kesatuan pertahanan dari rakyat daerah, warna kuning emas melambangkan keluhuran budi.
- Pohon beringin, melambangkan suatu pemerintahan yang senantiasa berusaha memberikan pengayoman kepada masyarakat.
- Atas kepala kereta api (lokomotif) mengepul dalam bentuk garis-garis hitam yang mewujudkan dua sapi beradu muka menunjukkan kebudayaan khusus serta kegemaran rakyat Bondowoso akan aduan sapi.

- d) Kepala kerbau putih berbentuk dangkal melambangkan kerbau yang menunjukkan letak kota sewaktu pembabatan kota Bondowoso.
- e) Kepala kereta api (lokomotif) melambangkan keberanian perjuangan rakyat Bondowoso, warna hitam yang tak pernah luntur melambangkan kekuatan serta ketetapan hati.
- f) Cemeti, parang, tasbih merupakan pegangan Kironggo yang kewibawaannya dicerdaskan atas ketekunan beribadah kepada Tuhan yang Maha Esa.
- g) Jagung, seni karya, padi, daun tembakau ialah menunjukkan hasil utama Kabupaten Bondowoso.
- h) Tulang daun tembakau membagi daun tembakau sebelah luar menjadi lima bagian, melambangkan dasar negara Pancasila, tulang daun tembakau membagi daun tembakau sebelah dalam menjadi empat bagian dan sebelah luar menjadi lima bagian melambangkan Undang-Undang Dasar 1945.
- i) Gunung dan air menunjukkan letak geografis daerah yang dikelilingi oleh gunung-gunung dengan pengairan cukup, warna biru melambangkan harapan atas kesuburan daerah.

Sesanti daerah Kabupaten Bondowoso merupakan “SWASTI BHUWANA KRATA”, yang artinya:

1. *Swasti* artinya Selamat, bahagia lahir dan batin. Merdeka, menyatu diri dengan Tuhan untuk mendapatkan kebahagiaan lahir dan batin/keselamatan dunia akhirat.
2. *Bhuwana Krata* artinya kemakmuran dunia//kesempurnaan dunia.

3. *Swasti Bhuwana KrataI* artinya merupakan barang siapa di dunia melakukan amal perbuatan yang baik dan menjauhkan diri dari perbuatan dosa akan mendapatkan kesempurnaan dan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

## 2. Visi dan Misi Kabupaten Bondowoso

### a) Visi Kabupaten Bondowoso

Visi merupakan konsepsi ideal dan pandangan jauh ke depan yang menggambarkan secara singkat kemana dan bagaimana pemerintahan yang akan dibangun bersama dengan masyarakat Bondowoso menuju kondisi yang diinginkan. Berolak ukur dari pemahaman dari kondisi obyektif, permasalahan yang dihadapi dan memperhatikan peluang dan potensi yang dimiliki Kabupaten Bondowoso, visi dalam pembangunan Kabupaten Bondowoso adalah: "Terwujudnya masyarakat Bondowoso yang beriman, berdaya dan bermartabat".

Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut:

1. Terwujudnya bermakna upaya dan peran pemerintah daerah dalam mengupayakan terwujudnya masyarakat Kabupaten Bondowoso yang beriman, berdaya dan bermartabat.
2. Masyarakat Bondowoso, seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kabupaten Bondowoso.
3. Beriman, merupakan kondisi masyarakat Bondowoso yang secara khidmat dapat menjalankan ajaran agama sesuai dengan kepercayaan masing-masing individu serta hubungan yang harmonis dan toleransi antar umat beragama.

4. Berdaya, ialah kondisi masyarakat Bondowoso yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, serta memiliki keunggulan-keunggulan sehingga mampu untuk bersaing dalam segala bidang.
5. Bermartabat, kondisi masyarakat Bondowoso yang memiliki derajat kehidupan yang tinggi dengan keunggulan kualitas sumberdaya manusianya, serta kualitas kehidupan sosial masyarakatnya yang beradab.

b) Misi Kabupaten Bondowoso

Misi merupakan rumusan secara umum yang mengandung langkah-langkah untuk mewujudkan visi yang telah diterapkan. Misi pembangunan Kabupaten Bondowoso sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas kehidupan keagamaan melalui peningkatan pemahaman dan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari.
2. Peningkatan kemampuan ekonomi masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi rakyat dan revitalisasi sektor pertanian, perkebunan, kehutanan dan peternakan serta sektor jasa.
3. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia melalui peningkatan kualitas dan pemerataan pendidikan, pelatihan keterampilan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
4. Peningkatan kualitas tata pemerintahan yang baik dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas demokrasi dan penegakan hukum melalui peningkatan kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum.

## **2. Gambaran Umum Lembaga Pemasyarakatan Bondowos Kelas IIB Kabupaten Bondowoso**

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB yang berada di Bondowoso ini terletak dipusat kota Bondowoso tepatnya didepan lapangan kota atau yang biasa disebut dengan alun-alun kota. Bangunan ini berada di sisi timur alun-alun kota, masjid agung berada di sisi barat alun-alun kota, kantor pemerintahan daerah berada di sisi utara alun-alun kota, dan rumah dinas bupati atau kepala daerah berada disisi selatan alun-alun kota. Bentuk denah objek kota ini merupakan sisi dari bentuk pembangunan daerah yang dibangun oleh belanda, hal ini sama halnya terlihat di hampir semua wilayah indonesia.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso ini berada di jalan Jaksa Agung Suprpto Nomor 05 kelurahan Dabasah, Kecamatan Bondowoso dalam Kabupaten Bondowoso. Begitu pula lembaga yang semula disebut sebagai rumah penjara berubah fungsi menjadi Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) berdasarkan Surat Edaran Instruksi Kepala Direktorat Pemasyarakatan Nomor J.H.G 8/508 tanggal 17 juni 1964. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso ini berada di atas tanah seluas 7410 m<sup>2</sup> yang dibagi dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso yang merupakan tempat pembinaan tahanan, narapidana, rumah dinas kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dan rumah dinas beberapa pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

Rumah dinas kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso ini terletak disebelah kanan bangunan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dan rumah dinas pegawai berada area belakang kantor Lembaga

Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso yang mana seluruhnya dikelilingi oleh pagar bangunan serta kawat-kawat berduri yang berda di atasnya.



**Gambar 4: Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso**  
Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso terbagi atas beberapa pintu penjagaan, yang pertama memasuki pagar utama yang diawasi oleh penjaga dari dalam kantor penjagaan, setelah masuk 5 meter. Petugas pintu utama (P2U) tersebut dijaga oleh 2 petugas jaga, Jam kerja Petugas pintu utama pagi dari 07.00-13.00, siang jam 13.00-19.00 dan malam 19.00-07.00, dibalik pintu tersebut Petugas pintu utama untuk memeriksa pengunjung serta barang bawaanya, hal ini sebagai upaya penangan keamanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Sebelum masuk pada pintu kedua, di area pintu utama terdapat juga ruang tamu bagi tamu pegawai dan juga terdapat ruang kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Setelah itu akan melewati pintu kedua

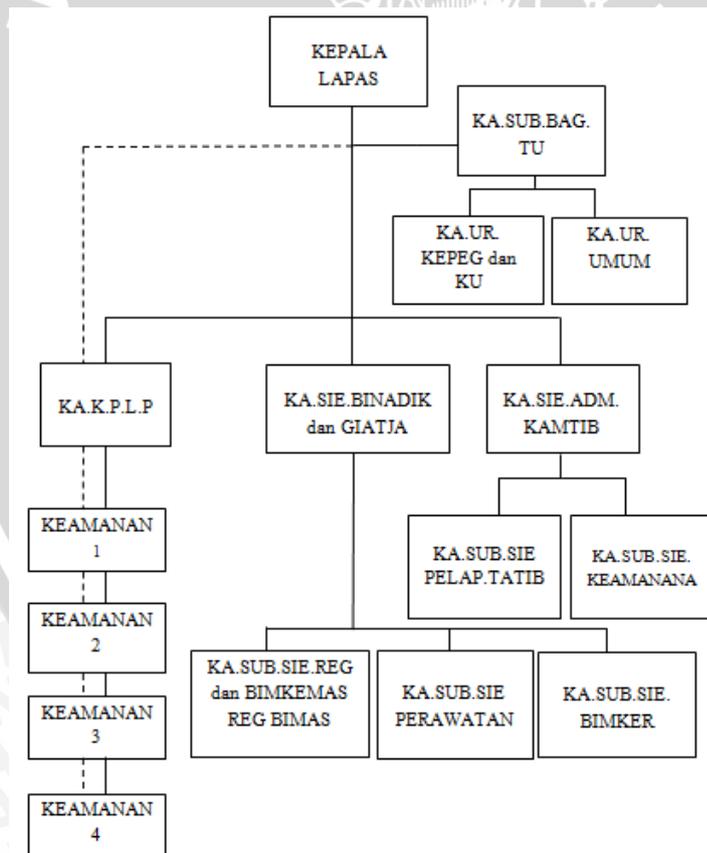
berjeruji bila menuju ruang temu bagi pengunjung Lapas. Pintu berjeruji tersebut juga merupakan akses menuju ruang KASUBBAG TU, KASI ADM. KAMTIB, KASI BINADIK GIATJA dan KA. KPLP di dalam Lapas.

Apabila memasuki ruang atau kamar-kamar penahanan maka harus melewati pintu berjeruji kembali yang dijaga oleh dua petugas jaga yang mana petugas tersebut akan memeriksa tahanan, narapidana yang akan menemui keluarganya atau narapidana yang telah menemui keluarganya diruang pertemuan atau kunjungan. Hal ini sebagai upaya menanggulangi masuknya barang-barang yang dilarang selama proses pemidanaan. setelah melewati pos penjagaan tersebut maka akan memasuki wilayah pembinaan yang didalamnya terdapat lapangan olah raga yang dikelilingi dengan kamar sel tempat para narapidana dan tahanan.

Hunian Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso terdiri dari (tiga) blok, dimana blok terdiri dari blok A Tahanan, Blok B Narapidana, dan Blok C Wanita. Pada blok tahanan terdiri dari 7 kamar yang berkapasitas 120 Tahanan setiap kamarnya dan saat ini sejumlah 99 tahanan. Pada blok narapidana terdiri dari 7 kamar dengan kapasitas 120 narapidana setiap kamarnya. Jumlah dari semua narapidana sebanyak 134 narapidana. Pada blok wanita memiliki 1 kamar saja dengan kapasitas 10 Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), pada blok wanita ini di isi oleh 4 narapidana dan 2 tahanan wanita dengan jumlah sebanyak 6 wanita. Daya tampung dari LAPAS ini yaitu 250 Warga Binaan dengan jumlah Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) saat ini sebanyak 239 orang.

Dilihat dari daya tampung tersebut dapat dikatakan LAPAS kelas IIB Bondowoso merupakan Lapas yang dibawah kapasitas karena sampai dengan Oktober 2015 jumlah seluruh warga binaan 239 Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), namun dilihat dari fasilitasnya lapas ini layak sebagai tempat pembinaan. Hal tersebut dibuktikan bahwa seluruh warga binaan menempati tempat tidur yang telah disediakan dan tidak ada warga binaan yang tidur di lantai. Hal ini yang menunjang kelancaran dari proses pembinaan.

Berikut merupakan struktur organisasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso berdasarkan SK M.10-KP. 09.05 tahun 1991:



**Gambar 5: Stuktur Organisasi Lembaga Pemasyakatan Kelas IIB Bondowoso**

Sumber: Ruang KA.SUB.BAG.TU Lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso

Penjelasan mengenai jabatan pada struktur-struktur organisasi Lembaga Pemasarakatan Kelas II-B Bondowoso adalah sebagai berikut:

1. Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas II-B Bondowoso (KALAPAS)

KALAPAS sebagai pengkoordinir tugas di bidang pembinaan kegiatan kerja administrasi keamanan dan tata tertib serta penggolongan tata usaha Lapas meliputi urusan kepegawaian, keuangan dan rumah tangga Lapas sesuai petunjuk, kebijaksanaan pemimpin serta peraturan yang berlaku dalam rangka pencapaian tujuan pemsarakatan Napi/anak penghuni.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (KA.SUB.BAG.TU)

KA.SUB.BAG.TU mengkoordinir pelaksanaan tugas ketatausahaan meliputi bidang tata persuratan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtangaan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam rangka pelayanan administratif dan fasilitatif Lapas.

3. Kepala Urusan Kepegawaian dan Keuangan (KA.UR.KEPEG/KU)

KA.UR.KEPEG/KU melaksanakan urusan kepegawaian dan keuangan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku agar tercapai tertib administratif kepegawaian dan keuangan.

4. Kepala Urusan Umum (KA.UR.UMUM)

KA.UR.UMUM melakukan urusan tata persuratan, perlengkapan dan kerumahtangaan Lapas untuk memberikan pelayanan administratif dan fasilitatif.

5. Kepala Seksi Bimbingan Napi/Anak Didik dan Kegiatan Kerja

(KA.SIE.BINADIK dan GIATJA)

KA.SIE.BINADIK dan GIATJA memberikan bimbingan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) melalui dasar pembinaan Pemasyarakatan dan mempersiapkan WBP agar dapat kembali ke masyarakat dengan baik serta menentukan program pembinaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

6. Kepala Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib

(KA.SUB.ADM.KAMTIB)

KA.SUB.ADM.KAMTIB mengkoordinasikan kegiatan administrasi keamanan dan tata tertib dengan mengatur jadwal tugas, pengguna perlengkapan dan pembagian tugas pengamanan sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka tercipta suasana aman dan tertib, serta bertanggung jawab atas pelayanan kunjungan bagi pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Bondowoso.

7. Kepala Sub Seksi Keamanan (KA.SUB.KEAMANAN)

KA.SUB.KEAMANAN menyelenggarakan tugas pengamanan dan ketertiban dengan mengatur/membuat jadwal tugas, penggunaan perlengkapan pengamanan dan penempatan petugas jaga sesuai dengan peraturan dan petunjuk yang berlaku agar tercipta suasana aman dan tertib di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

8. Kepala Sub Seksi Pelaporan dan Tata Tertib (KA.SUB.SIE.PELAP.TATIB)

KA.SUB.SIE.PELAP.TATIB melakukan pelaporan keamanan dan ketertiban secara berkala berdasarkan laporan harian, berita acara yang dibuat oleh satuan keamanan yang bertugas, dalam rangka menegakkan keamanan dan ketertiban Lapas sesuai peraturan yang berlaku.

9. Kepala Sub. Bimbingan Kerja (KA.SUB.SIE.BIMKER)

KA.SUB.SIE.BIMKER memberikan bimbingan dan petunjuk kerja serta mengelola hasil kerja dalam rangka memberikan keterampilan kepada WBP dalam lingkungan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso.

10. Kepala Sub Seksi Registrasi dan Bimbingan Kemasyarakatan

(KA.SUB.SIE.REGISTRASI dan BIMKEMAS)

KA.SUB.SIE.REGISTRASI dan BIMKEMAS melakukan pendataan WBP dengan mencatat ke dalam buku register serta membuat statistik dan dokumentasi. WBP sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian data dalam rangka pelaksanaan tugas pemsarakatan. Dalam tugasnya menyelenggarakan bimbingan di bidang fisik, mental dan rohani serta meningkatkan pengetahuan asimilasi dan perawatan WBP sesuai peraturan dengan petunjuk yang berlaku dalam rangka pelaksanaan tugas pemsarakatan.

11. Kepala Sub Seksi Perawatan (KA.SUB.SIE.PERWATAN)

KA.SUB.SIE.PERWATAN merupakan pelayanan kesehatan atau perawatan dan penyediaan pakaian dan makan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku dalam rangka pemeliharaan peningkatan kesejahteraan WBP.

12. Kepala Kesatuan Pengamanan LAPAS (KA.K.P.L.P)

KA.K.P.L.P mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pengamanan dan ketertiban sesuai jadwal tugas agar tercapai suasana aman dan tertib di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso

Data diatas merupakan kumpulan data yang di himpun sampai dengan januari 2014. Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Bondowoso tidak terdapat penggolongan terhadap warga binaan. Penggolongan hanya ada karena status hukum penghuni dan jenis kelamin saja yang di bagi dalam blok tahanan dan blok narapidana serta blok wanita. Sarana pembinaan yang ada pada Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Bondowoso berupa sarana olah raga, yang meliputi olah raga tenis meja, tempat voli, alat olah raga bulu tangkis, dan catur. Ada juga sarana pembinaan yang menyangkut pembenahan diri pribadi narapidana, sarana itu adalah sarana peribadahan. Dalam sarana peribadahan narapidana yang muslim diwajibkan mengikuti pengajian dan sholat bersama, pada saat hari jumat pihak Lapas juga mengadakan sholat jumat dengan menghadirkan khatib dari luar Lapas, sedangkan bagi narapidana yang non muslim setiap minggu diadakan kegiatan kebaktian bagi yang kristiani dan katolik. Pola pembinaan yang diterapkan di lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso sudah mengalami perubahan dari sistem kepenjaraan menjadi pemasyarakatan.

Pemasyarakatan adalah bagian dari tata peradilan pidana dari segi pelayanan tahanan, pembinaan, anak negara dan bimbingan klien pemasyrakatan yang terpadu dengan tujuan mereka setelah menjalani pidana dapat kembali menjadi warga masyarakat yang baik. Melihat tugas masing-masing di atas, dapat diketahui bahwa bagian yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kunjungan pada WBP ditangani oleh pihak seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib/KA.SUB.ADM.KAMTIB.

Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lapas tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu diantara institusi publik tertentu dan publik/komunitas tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Pada pelayanan kunjungan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dalam pelaksanaannya mengacu pada berbagai komponen yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup:

1. Dasar Hukum

Di dalam melaksanakan layanan publik di Pemasyarakatan, petugas harus menggunakan dasar hukum dari setiap layanan. Petugas pemasyarakatan tidak diperkenankan untuk melakukan layanan yang dasar hukumnya tidak tercantum dalam standar pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Setiap layanan publik di Pemasyarakatan memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa baik itu persyaratan yang bersifat teknis maupun administratif.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Petugas pelaksana pada saat pelaksanaan layanan pemasyarakatan harus memperhatikan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang telah dibakukan di dalam standar pelayanan pemasyarakatan.

#### 4. Jangka waktu penyelesaian

Layanan masyarakatan yang ada di masing-masing satuan kerja perlu untuk memiliki jangka waktu penyelesaian yang dibakukan agar tidak lagi ada perbedaan waktu dalam melaksanakan suatu layanan.

#### 5. Biaya/tarif

Layanan yang ada pada standar pelayanan masyarakatan tidak dibebankan biaya/tarif, maka petugas pelaksana layanan tidak diperbolehkan memungut biaya/tarif kepada pengguna jasa yang ingin memperoleh suatu layanan.

#### 6. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelaksana kepada penerima layanan harus sesuai dengan produk yang ditetapkan di dalam standar pelayanan masyarakatan.

#### 7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas elemen penting di dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakatan. Satuan kerja penyelenggara layanan wajib untuk memenuhi kebutuhan terkait dengan komponen dan melakukan pemeliharaan.

#### 8. Kompetensi pelaksanaan

Petugas pelaksana yang ditugaskan untuk melaksanakan layanan tentu harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengamalan sesuai dengan yang ditetapkan di dalam standar pelayanan masyarakatan.

#### 9. Pengawasan Internal

Di dalam penerapan standar pelayanan masyarakat, pimpinan atau penanggungjawab layanan wajib untuk melakukan pengawasan internal agar menjamin penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan optimal dan konsisten.

#### 10. Penanganan Pengaduan

Selain melakukan pengawasan internal, kinerja para petugas juga dapat diawasi melalui pengaduan yang diajukan oleh narapidana/tahanan/anak atau masyarakat penerima layanan.

#### 11. Jumlah pelaksana

Kepala UPT wajib untuk menempatkan petugas sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan pada suatu layanan agar dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien.

#### 12. Jaminan pelayanan

Penyelenggara layanan wajib untuk memberikan jaminan pelayanan kepada penerima layanan untuk memastikan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar pelayanan masyarakat.

#### 13. Jaminan keamanan

Kepala UPT beserta penyelenggara layanan wajib memberikan jaminan keamanan kepada penerima layanan agar bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Pelaksana layanan tidak diperbolehkan melakukan diskriminasi dan menjaga kerahasiaan dari penerima layanan.

#### 14. Evaluasi kinerja pelaksana

Mengevaluasi pencapaian pelaksanaan pelayanan sebagai langkah tindak lanjut untuk perbaikan kinerja pelaksana. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui pemantauan secara langsung ataupun pemantauan hasil laporan.

Komponen standar pelayanan tersebut saat ini telah diadopsi dan dibakukan ke dalam Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan.

Mengacu kepada Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan, Lapas Kelas IIB Bondowoso dalam pengaturan sistem kunjungannya memiliki dua aspek. Pertama memberikan pelayanan yang terbaik kepada narapidana dan juga kenyamanan dan kejelasan bagi pengunjung itu sendiri. Aspek ini dapat diukur dari indikator-indikator seperti tempat berkunjung yang memadai dan kejelasan informasi waktu berkunjung.

Kedua keamanan bagi pihak Lapas Kelas IIB Bondowoso sendiri. Artinya sistem kunjungan tidak dimanfaatkan untuk melakukan tindak kejahatan yang lain. Aspek ini dapat diukur dari ketelitian dari petugas untuk memeriksa identitas pengunjung dan pengeledahan badan dan barang bawaan si pengunjung. Hal tersebut dijelaskan dalam alur kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lapas Kelas IIB Bondowoso, sebagai berikut:



**Gambar 6: Alur Kunjungan**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

## B. Penyajian Data

### 1. Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP).

Dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) yang dilakukan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso tidak terlepas dari kinerja pegawai. Pegawai disini berperan penting dalam menentukan kondisi lingkungan pelayanan yang

diberikan. Dalam kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso yang mengedepankan pelayanan terutama pada bagian pelayanan kunjungan berupaya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanannya dengan dibentuknya tim layanan kunjungan dan pengaduan masyarakat Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, berdasarkan surat keputusan Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso No.W15.PAS.PAS.17-016 PK.01.04.06 Tahun 2015 tentang program kerja unit layanan pengaduan masyarakat Lapas. Adapun isi dari surat keputusan tersebut yaitu:

1. Melaksanakan sosialisasi SOP penanganan keluhan dan pengaduan.
2. Menyusun mekanisme layanan pengaduan masyarakat melalui:
  - a. Membuat Kotak saran/pengaduan dan penilaian kepuasan pelanggan;
  - b. Menyediakan call center pengaduan melalui SMS atau Email;
  - c. Membuat sistem informasi publik berbasis teknologi/situs website.
3. Membuat rekapitulasi jumlah pengaduan (kotak pengaduan dan SMS) dan jumlah penilaian kepuasan masyarakat/pengunjung.
4. Memonitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.
5. Membuat laporan kepada atasan/kelapas dan selanjutnya pada kesempatan pertama kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan dengan tebusan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur.



**Gambar 7: Call center pengaduan/penyimpangan**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso tersebut diharapkan masyarakat dapat ikut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan.

Bemula dari hal tersebut, peneliti berupaya meneliti tingkat kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso dengan beberapa dimensi dalam pelayanan publik yang diberikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik, antara lain: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) sebagaimana akan dibahas di bab berikut ini :

**a) Bukti Langsung Pelayanan Kunjungan**

Fasilitas dan Kedisiplinan disini memiliki peran penting dalam tolak ukur kualitas pelayanan di setiap instansi pemerintahan atau perusahaan. Fasilitas dan kedisiplinan berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, fasilitas yang digunakan, serta kerapian petugas dan kelengkapan peralatan penunjang.

Pelayanan publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso yang berpedoman pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan publik pada kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dapat dilihat bagaimana fasilitas dan kedisiplinan petugas pelayanan kunjungan dalam merealisasikan fasilitas dan kedisiplinan tersebut ke bentuk pelayanan kunjungan yang diberikan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Yunus Winarno selaku Petugas Pintu Utama (P2U) yaitu:

“Fasilitas yang digunakan di Lapas Kelas IIB Bondowoso telah banyak perbaikan serta perubahan, seperti halnya fasilitas microfon bagi penjagaan pintu utama (P2U) sebagai alat penunjang pegawai P2U dalam melaporkan pengunjung yang membesuk WBP memiliki kartu ijin berkunjung, dan kerapian pegawai di dalam kantor serta memberi pelayanan telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sehingga dapat dijadikan contoh bagi pengunjung yang membesuk WBP apabila tidak rapi”. (wawancara dilakukan pada tanggal 13 oktober 2015).

Fasilitas dan kedisiplinan yang diberikan dalam menjalankan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso untuk meningkatkan pelayanan publik yang berfokus pada kunjungan WBP telah sesuai dengan dasar hukum yang telah ditetapkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Prihandini selaku kasubsie pelaporan yaitu:

“Dalam kedisiplinan yang mengenai pelayanan publik pemasyarakatan, terutama pelayanan kunjungan WBP pada Lapas Bondowoso telah sesuai PERMEN Hukum dan HAM RI No. M.HH-16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang kode etik pegawai pemasyarakatan. Sedangkan mengenai fasilitas terhadap pengunjung, berdasarkan PP RI No. 32 Tahun 1999 bahwa Setiap Lapas wajib menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) ruangan khusus untuk menerima kunjungan. Ruang khusus disini berupa ruang tunggu pengunjung dan ruang besukan. Hanya saja fasilitas di dalam ruang tunggu bagi para pengunjung masih minim karena terbatasnya anggaran kantor”. (wawancara dilakukan pada tanggal 16 oktober 2015).

Selanjutnya mengenai fasilitas dan kedisiplinan disini peneliti mencari informasi dari pihak pengunjung, apakah pengunjung dapat merasakan adanya fasilitas dan kedisiplinan yang di berikan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan No. PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan, seperti yang diutarakan bapak Alwi Husen, selaku pengunjung WBP yaitu:

“Mengenai kerapian petugas dalam bertugas pada Lapas Bondowoso telah sesuai standar yang diberikan oleh pihak Lapas, akan tetapi mengenai fasilitas ruang tunggu lebih diperluas jika ada dana untuk mengatasi membludaknya pengunjung pada saat-saat tertentu”. (wawancara dilakukan pada tanggal 15 oktober 2015)

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa selama ini fasilitas serta kedisiplinan petugas Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso terutama petugas kunjungan telah sesuai standar pelayanan pemasarakatan menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tupoksinya. Berikut merupakan fasilitas kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso:



**Gambar 8: Loket Pendaftaran Pengunjung**  
Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015



**Gambar 9: Ruang Tunggu Pengunjung**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015



**Gambar 10: Ruang Kunjungan/Bezukan**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

Apabila melihat dari sudut pandang fasilitas kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso telah menyediakan loket pendaftaran pengunjung, ruang tunggu pengunjung dan ruang kunjungan/bezukan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 bahwa “setiap Lapas wajib menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) ruangan khusus untuk menerima

kunjungan” dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Mengenai keluhan pengunjung pada terbatasnya fasilitas ruang tunggu bagi pengunjung merupakan kendala utama dalam masalah pelayanan kunjungan WBP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

### b) **Kehandalan Pelayanan Kunjungan**

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam rangka memenuhi pelayanan kepada publik yang berkualitas sangat penting untuk memperhatikan kompetensi pelaksanaan layanan. Petugas dalam pelaksanaannya ditugaskan untuk dapat disiplin dalam setiap melayani pengunjung.

**TATA TERTIB KUNJUNGAN  
LAPAS KELAS II-B BONDOWOSO**

1. Layanan Kunjungan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan:  
Senin s/d Kamis: Pukul 08.00 s/d 11.30  
Jumat : Pukul 08.00 s/d 11.00  
Sabtu : Pukul 08.00 s/d 11.30
2. Lamanya kunjungan maksimal 30 menit.
3. Pengunjung Wajib mengikuti prosedur kunjungan:
  - a. Dilarang membawa Senjata Api, senjata tajam, narkoba, minuman alkohol, makan/minum serta barang-barang lain yang dianggap berbahaya.
  - b. Pengunjung harus berpakaian rapi dan berperilaku sopan (pengunjung dewasa dilarang mengenakan celana pendek dan dilarang mengenakan pakaian tanpa lengan).
  - c. Setiap pengunjung akan dilakukan pengecekan badan maupun barang bawaan oleh petugas.
  - d. Apabila akan memberikan uang kepada WBP, uang ditukarkan terlebih dahulu dengan kupon Bebas Peredaran Uang (BPU) melalui loket.
  - e. Hp serta barang elektronik yang dilarang masuk kedalam lapas harus ditiptkan di Petugas Pintu Utama (P2U) dengan berikan kartu identitas.
4. Kunjungan tidak dapat dilayani apabila:
  - a. Pengunjung datang lewat waktu yang telah ditetapkan.
  - b. Tidak dapat menunjukkan KTP/kartu identitas lain yang sah.
  - c. Hari minggu.
  - d. Narapidana sedang mengalami hukuman disiplin.
  - e. Narapidana tidak bersedia dikunjungi.
  - f. Narapidana pindah baru (selama 3 hari) sehubungan keperluan pendataan dan pemeriksaan.

**TERIMAKASIH ATAS KESEDIAAN DICELEDAH  
KESEDIAAN ANDA TELAH MEMBANTU KAMI DALAM PENCEGAHAN  
PEREDARAN DAN PENYALAH GUNAAN NARKOBA DI DALAM LAPAS**

**LAYANAN KUNJUNGAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA**

**Gambar 11: Tata Tertib Kunjungan**

Sumber: ruang loket/ ruang kerja KA.SUB.ADM.KAMTIB

Kehandalan petugas disini dimaksudkan ialah ketepatan waktu pelayanan dalam menyediakan pelayanan, ketepatan waktu layanan, kesesuaian pelaksanaan layanan, serta kesungguhan petugas dalam memberi layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Yunus Winarno selaku Petugas Pintu Utama (P2U) yaitu:

“Selaku petugas P2U dalam memberikan layanan terhadap kunjungan WBP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang diberikan berdasarkan pada standar pelayanan masyarakat dan Ketepatan Waktu petugas P2U dalam kunjungan sesuai dengan tata tertib pelayanan kunjungan. Dalam sikap kehandalan petugas menghadapi pengunjung besukan merupakan poin pertama dalam bertugas, terutama pada ketepatan waktu jam kerja atau pada saat pengunjung yang telah memenuhi persyaratan untuk dapat masuk keruang besukan menemui keluarga narapidana/tahanan”. (wawancara dilakukan pada tanggal 13 oktober 2015)

Penyelenggaraan pelayanan kunjungan khususnya pada Petugas Pintu Umum (P2U) pada setiap Lapas umumnya dipilih sesuai dan diberikan kepada anggota petugas Masyarakat yang mempunyai kualitas SDM yang berpengalaman serta berpengetahuan di bidang tugasnya, karena posisi keberadaan petugas P2U disamping dibutuhkan adanya sikap yang tegas juga diperlukan sikap layanan yang dapat berhubungan baik antar sesama, ramah dan juga simpatik dalam melakukan penerimaan dan pelayanan pelayanan publik kepada masyarakat yang datang berkunjung. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Prihandini selaku kasubsie pelaporan yaitu:

“Ketepatan petugas P2U dalam bertugas merupakan hal yang penting dalam keamanan Lapas serta tamu/pengunjung yang memiliki urusan terhadap Lapas Kelas IIB Bondosowo, jadi di Lapas Kelas IIB Bondosowo menempatkan petugas P2U yang mau berkomitmen tinggi dalam tugasnya. Seperti hal ketepatan waktu bertugas, penggeledahan pada pengunjung, pelaporan pengunjung yang tidak memenuhi syarat berkunjung, serta ketelitian pada saat penggeledahan pada pengunjung WBP yang membawa barang bawaan. Sehingga apabila terjadi hal yang bertentangan terhadap peraturan dalam berkunjung, P2U dapat bersikap tegas dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dan pada petugas Loket/pendaftar

dalam memberikan layanan terhadap kunjungan yang diberikan sesuai ketentuan/waktu pelayanan yang tertulis di papan loket mengenai hari dan jam kunjungan, persyaratan, serta kerapian pengunjung. jadi kalau waktunya jam pelayanan ya melayani, kalau waktunya lewat jam pelayanan ya tidak melayani pengunjung WBP". (wawancara dilakukan pada tanggal 16 oktober 2015)

Selanjutnya peneliti mencoba mencari informasi dari pihak pengunjung di lapangan dalam ruang tunggu di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Peneliti berusaha mencari informasi mengenai ketepatan waktu petugas kunjungan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung. Hal ini diutarakan oleh bapak Sugiyon selaku pengunjung WBP yaitu:

“Terkait masalah petugas dalam menyajikan layanan kunjungan terhadap pembezuk baik, karena petugas lebih mengutamakan saya (pengunjung) selaku pengunjung WBP. Karena seperti dulu yang saya rasakan, ada salah satu anak keluarga dari petugas Lapas Bondowoso ingin menemui petugas lapas tersebut. Disini anak petugas lapas tersebut dilayanin setelah saya telah dilayanan oleh petugas pintu”. (wawancara dilakukan pada tanggal 15 oktober 2015)

Dari hasil wawancara dan informasi yang peneliti peroleh mengenai ketepatan waktu yang terkait masalah kunjungan WBP, nyatanya pengunjung merasakan dampak baik yang dirasakan. Bahwa kehandalan petugas dari mulai pendaftaran diloket pendaftaran pengunjung hingga pengeledahan barang bawaan pengunjung yang dilakukan petugas P2U telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

### c) **Cepat Tanggap Pelayanan Kunjungan**

Cepat tanggap pada pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso mempunyai peran penting dalam tingkat kepuasan pengunjung. Cepat tanggap petugas dalam mewujudkan pelayanan yang

prima haruslah mengedepankan aspek layanan dari pada aspek individu. Hal ini dilakukan agar pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso mendapatkan nilai lebih pada lembaga lain dan juga kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Bapak Yunus Winarno selaku Pertugas Pintu Utama (P2U), yaitu:

“Cepat dan tanggap kami selaku petugas P2U pada saat pengunjung yang berkunjung tidak sesuai dengan nomor antrian sehingga mendahului nomor yang kami peroleh sebelumnya, dan juga pada saat pengunjung dewasa yang tidak berpakaian rapi (bercelana pendek) disitu kami menegur pengunjung dan menyuruhnya pulang dan kembali lagi setelah berpakaian rapi”. (wawancara dilakukan pada tanggal 13 oktober 2015)

Jadi dapat disimpulkan pernyataan diatas bahwa untuk aspek Cepat tanggap dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada para pengunjung (pembezuk) yang hendak mengunjungi keluarganya, maka diperlukan adanya ketanggapan perilaku/kinerja pegawai dalam memberi pelayanan sesuai dengan peraturan dalam pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Bahwa peraturan dalam berkunjung pada saat melewati P2U ialah “pengunjung dewasa dilarang masuk mengunjungi apabila menggunakan celana pendek, dan berpakaian tidak rapi”.

Cepat tanggap petugas dalam pelayanan kunjungan juga tidak terlepas dari tugas loket pendaftaran, bahwa tugas dari kasubsi pelaporan disini merupakan ujung dari layanan kunjungan WBP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Terdapat kegiatan di dalamnya berupa hasil pendataan kunjungan yang membezuk WBP, hasil penggeledahan barang dan badan pengunjung hingga pelayanan di ruang kunjungan. Kemudian hasil pendataan tersebut disampaikan kepada kasub. sie adm. kantib dan bertanggung jawab mengenai hasil pelaporan

kunjungan tahanan dan narapidana melalui Data Base Pemasyarakatan (SDP), seperti yang diungkapkan oleh Ibu Prihandini selaku kasubsi pelaporan, yaitu:

“Pada tugas kasubsi pelaporan dalam menanggapi dan melayani pengunjung sifat tepat tanggap kami akan mempengaruhi membludaknya pengunjung yang menunggu di ruang tunggu yang terbatas tempat duduk dan juga terhambatnya tepat tanggap kami dalam melayani pengunjung dikarenakan kurangnya pegawai yang bertugas dalam pelaporan kunjungan ini dalam hal TI. Sehingga terkadang pada pihak Lapas menggunakan jasa tahanan dan narapidana yang berpotensi, jujur dan baik semasa berada di dalam lapas sebagai membantu petugas kasubsi pelaporan dalam mendata pengunjung”. (wawancara dilakukan pada tanggal 16 oktober 2015).

Dari pernyataan diatas bahwa cepat dan tanggapnya pegawai loket pendaftaran dalam melayani pengunjung bezukan merupakan ujung dari adanya pelayanan kunjungan WBP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Sehingga apabila tepat tanggap petugas loket pendaftaran dalam memberikan pelayanan tidak dilakukan secara maksimal, maka akan mempengaruhi membludaknya pengunjung yang menanti di ruang tunggu, seperti juga yang diutarakan Ibu Murtuani selaku pengunjung, yakni:

“Kurangnya ketanggapan petugas biasanya terjadi pada saat komputer eror sehingga terkadang menyebabkan para pengunjung menunggu cukup lama agar dapat dilayani, dan ruang tunggu menjadi ramai dan ada juga yang tidak mendapatkan tempat duduk karena minimnya sarana tempat duduk diruang tunggu. Sering terjadi hal tersebut biasanya hari sabtu karena hari minggunya kunjungan libur dan hari-hari besar”. (wawancara dilakukan pada tanggal 15 oktober 2015).

Dari ketiga hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa tepat tanggap petugas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dalam memberikan pelayanannya kepada pengunjung sangat berpengaruh pada membludaknya pengunjung, Cepat tanggap petugas tersebut yang dapat menghasilkan apakah pengunjung merasa puas atau tidak. Kurangnya pegawai di

dalam loket pendaftaran mengakibatkan berkurangnya pemberi layanan dan kurangnya pemahaman pegawai kasubsie pelaporan pada loket pendaftaran yang memahami tentang TI mengakibatkan tepat tanggap pegawai berkurang sehingga mengakibatkan membludaknya pengunjung di area ruang tunggu depan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso.

#### **d) Jaminan Pelayanan Kunjungan**

Dalam kegiatan layanan kunjungan yang diberikan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan sebagian hak yang harus didapat oleh Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Layanan kunjungan yang diberikan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso tidak terlepas dari kepercayaan masyarakat (pengunjung), karena sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b yang di dalamnya tidak mencari keuntungan pribadi, tidak mengorbankan kepentingan masyarakat, mengambil tindakan secara cepat dan tepat untuk kepentingan masyarakat, memberikan pelayanan dengan senyum dan ramah, serta menghindarkan diri dari kesombongan dan memberikan perlakuan yang tidak diskriminatif. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Bapak Slamet Irianto selaku Petugas Pintu Utama (P2U) yaitu:

“Sikap kami dalam melayani pengunjung WBP yang telah melakukan pendaftar di loket kunjung ialah keramahan kami dalam berkomunikasi, dan pada saat meminta keabsahan ijin kunjungan yang dimiliki para pengunjung WBP. hingga pada saat penggeledahan badan dan barang kami lakukan, disini kami meminta ijin terlebih dahulu kepada pengunjung

dalam melakukan penggeledahan barang, terutama pada penggeledahan badan pengunjung karena menyangkut harga diri pengunjung terutama bagi wanita. hingga pada penitipan barang-barang pengunjung yang dilarang masuk, disini kami selaku P2U menjamin keamanan barang bawaan tersebut”. (wawancara dilakukan pada tanggal 19 oktober 2015).

Mengenai penjelasan diatas bahwa jaminan dari pegawai P2U pada saat menerima pengunjung yang ingin membesuk WBP telah sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b bahwa didalam proses layanan kunjungan penggeledahan barang bawaan dan badan pengunjung, serta menjaga barang bawaan yang dilarang seperti hal nya alat elektronik/komunikasi lainnya. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Slamet Yulianto selaku petugas loket pendaftaran, mengenai jaminan pengunjung pada layanan kunjungan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso adalah sebagai berikut:

“Jaminan yang kami berikan kepada pengunjung ialah pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele, sekarang untuk pendaftaran kunjungan cukup menyodorkan kartu identitas pengunjung sudah dapat dilayani untuk mendapatkan surat ijin berkunjung, padahal sebelumnya mendaftarkan diri di loket kunjungan lapas diharuskan meminta surat ijin berkunjung dari pihak yang menahan (jaksa, polisi ataupun pengadilan) untuk tahanan. Sedangkan untuk narapidana, pengunjung diharuskan meminta surat keterangan dari pihak kepala desa setempat. Akan tetapi terkadang terjadi layanan kunjungan terhambat karena sarana komputer yang seadanya dan usang sehingga terkadang terjadi eror pada saat pendataan pengunjung”. (wawancara dilakukan pada tanggal 20 oktober 2015).

Dari wawancara tersebut dijelaskan bahwa kepercayaan akan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan kepada pengunjung WBP di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso telah berubah dari tahun sebelumnya.

Kepercayaan pengunjung akan kemudahan layanan kunjungan yang diberikan tidak terlepas dari kendala fasilitas dan sarana yang ada. Fasilitas dan sarana yang tidak menunjang bagi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung akan berkurang dan kepercayaan pengunjung akan berkurang. Seperti yang diungkapkan Bapak Makmur Suherman selaku pengunjung besukan:

“Saya sebagai pembesuk sangat dimudahkan akan prosedur pendaftaran dalam berkunjung dan tidak adanya lagi Pungutan Liar (PUNGLI) pada saat mendaftarkan diri untuk berkunjung, hanya saja ketidakpuasan saya pada saat terhambatnya layanan kunjungan yang diberikan diakibatkan fasilitas komputer yang terganggu. Sehingga mengakibatkan saya dan pengunjung lainnya menunggu cukup lama agar dapat dilayani kembali, dan hal tersebut juga pada ruang tunggu kunjungan yang terbatas sehingga pengunjung berdesakan untuk dapat duduk dan juga ada yg berdiri untuk menunggu dibukanya kembali Pelayanan kunjungan tersebut” (wawancara dilakukan pada tanggal 21 oktober 2015).

Dari ungkapan tersebut permasalahan sebenarnya bukan mengenai kinerja pegawai yang mengakibatkan berkurangnya kepuasan masyarakatan atas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Akan tetapi minim/kurangnya fasilitas yang menunjang dalam berlangsungnya pelayanan kunjungan.

Sejauh ini minim/kurangnya fasilitas tersebut dapat diterima pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Karena pengunjung telah sangat dimudahkan dalam kesopanan, kemudahan, dan keamanan serta penghapusan Pungutan Liar (PUNGLI) yang selama ini berada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

**e) Empati Pelayanan Kunjungan**

Kemudahan dalam setiap pemberi layanan tidak terlepas dari empati para petugas layanan, dimaksudkan bahwa perhatian pemberi layanan (pegawai) yang dilaksanakan secara pribadi atau individu kepada pelanggan (masyarakat) dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Kemudahan dalam komunikasi yang baik dan memahami pelanggan (masyarakat) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan bagian dari empati yang diberikan oleh pegawai pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Slamet Irianto selaku Petugas Pintu Utama (P2U), ialah:

“Empati kami terhadap pengunjung berusaha semaksimal mungkin untuk memahami para pengunjung WBP, seperti adanya seorang pengunjung yang baru pertama kali berkunjung di Lapas Kelas IIB Bondowoso berpakaian tidak rapi (celana pendek), terkadang kami merasa bingung. Para pengunjung tersebut paham atau tidak mengenai tata tertib pelayanan kunjungan/tidak membaca adanya tata tertib kunjungan tersebut. Tetapi kami selaku petugas P2U/keamanan lapas tetap berusaha tegas dan sopan dengan cara menegur pengunjung tersebut bahwa tata tertib dalam kunjungan dilarang memakai celana pendek bagi orang dewasa”. (wawancara dilakukan pada tanggal 19 oktober 2015).

Terkait masalah empati yang dilakukan secara pribadi atau individu dengan menempatkan dirinya sebagai seorang pelanggan, peneliti selanjutnya mewawancarai Bapak Slamet Yulianto selaku petugas loket pendaftaran sebagai berikut:

“Sebagai petugas pelaporan jika ada laporan dari staf loket pendaftaran kunjungan ada seorang pengunjung yang tidak memenuhi syarat dalam pendaftaran kunjungan, kami disini memberikan dispensasi. Sebagai contoh ada tiga orang pengunjung yang akan mengunjungi keluarganya, namun dari ketiga orang tersebut hanya dua orang yang membawa kartu identitas berarti satu orang tidak dapat menunjukkan identitas, kami sebagai pegawai yang paling bertanggungjawab mengenai hal pelayanan kunjungan memberikan dispensasi/keringanan untuk dapat berkunjung kepada 1 orang tersebut, akan tetapi pendataan secara manual tetap di

lakukan dan seorang tersebut jika akan berkunjung lagi diharuskan membawa identitas yang ditetapkan di dalam prosedur kunjungan”. (wawancara dilakukan pada tanggal 20 oktober 2015).

Selanjutnya peneliti mencoba mencari informasi dari pihak pengunjung selaku selaku pengguna layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di lapangan dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

Peneliti berusaha mencari informasi dari pengunjung WBP yaitu Bapak Denny Susilo selaku pengunjung, sebagai berikut:

“Seperti yang pernah saya alami sebagai pengunjung tahanan, empati petugas biasanya diberikan pada saat di loket pendaftaran, seperti seseorang yang baru berkunjung di Lapas Bondowoso dan tidak membawa KTP sebagai persyaratan pendaftaran terkadang petugas tetap memberikan surat ijin kunjungan, tetapi tetap mendata saya dan diperingatkan jika berkunjung lagi harus membawa kartu identitas. Tapi jika masalah kesopanan berpakaian tidak ada empati, hal tersebut biasanya dilakukan oleh petugas pintu utama (P2U). Juga pada waktu di ruang kunjungan, biasanya apabila ruang kunjungan sedang longgor/sedikit yang berkunjung terkadang petugas keamanan memberikan kompensasi waktu kepada pengunjung yang biasanya 30 menit menjadi 1 jam”. (wawancara dilakukan pada tanggal 21 oktober 2015).

Dari hasil wawancara dan informasi yang peneliti peroleh mengenai empati yang terkait pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), bahwa adanya empati di lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso karena adanya sifat peduli/rasa merasakan sebagai pengunjung apabila tidak membawa identitas sebagai syarat pengunjung berkunjung kepada Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dan pendataan tetap dilakukan dengan mencantumkan nama, alamat tinggal, usia, dan seorang yang akan dibesuk. Hal tersebut dilakukan oleh pegawai loket kunjungan dengan syarat ada perjanjian antara pengunjung dan pegawai loket pendaftaran,

karena dalam pendataan pelayanan kunjungan merupakan hal yang harus dipertanggungjawabkan oleh pihak kasubsie pelaporan kepada kasi adm. kamtib.

## **2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)**

Sebuah pelayanan publik pasti memiliki faktor yang mempengaruhi dalam setiap memberikan layanan yang telah dilakukan. Sama halnya dengan kualitas pelayanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso juga terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kendala dalam memberikan pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan minimnya fasilitas yang menunjang bagi keberlangsungan layanan kunjungan, kurangnya pegawai yang bertugas dalam pelayanan kunjungan dan minimnya pemahaman pegawai terhadap teknologi informasi (TI). Mengenai hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dibagi sebagai berikut, yaitu:

### **a. Minim Fasilitas di Ruang Tunggu**

Berdasarkan observasi yang telah disajikan mengenai minimnya fasilitas yang ada didalam ruang tunggu yang disediakan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondosowo dibawah standar, dimana masalah yang ada bukan pada masalah minimnya fasilitas penunjang seperti pesawat televisi, koran baru yang selalu tersedia, keadaan ruangan yang menggunakan penyejuk ruangan, akan tetapi terbatasnya sarana tempat duduk diruang tunggu. Ruang tunggu seharusnya menjadi tempat yang membuat para pengunjung betah menunggu/mengantri

giliran untuk dapat dilayani, akan tetapi minimnya sarana tempat duduk diruang tunggu tersebut menjadi hal yang menyebabkan tempat tersebut kurang berkesan bagi para pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan, seperti yang di utarakan oleh Ibu Siti Haryati selaku pengunjung adalah:

”Fasilitas ruang tunggu disini sangat kurang/seadanya. itu seperti kurangnya tempat duduk disini membuat kita para pengunjung rela untuk berdiri mas, apa lagi kalau udah hari bezukan ramai. Waktu bezukan kan 30 menit, biasanya kalau udah di ruang kunjungan penuh kan pengunjung yang diluar kan harus nunggu selama yang di ruang kunjungan belum keluar, sedangkan tempat duduknya cuman ada 5 cukup buat orang 15, iya klo semua tempat duduknya didudukin kadang malah ada yang ditempat makanan buat keluarganya. Jadi ya terpaksa berdiri mas”. (wawancara dilakukan pada tanggal 22 oktober 2015).

Terkait pernyataan tersebut juga di ungkapkan oleh Ibu Prihadini selaku kasubsie pelaporan mengemukakan pendapatnya terkait ruang tunggu yaitu:

”Gimana ya mas, klo masalah ruang tunggu diluar itu harap dimaklumin soalnya memang tidak ada anggaran dari pusat. Itu saja kita membuat ruang tunggu tersebut hasil dari swadaya pegawai sendiri. Kita memang telah mengajukan hal tersebut tetapi ya memang belum ada anggaran tentang fasilitas ruang tunggu tersebut. tapi ya Alhamdulillah dengan adanya swadaya dari pegawai tersebut kita memiliki ruang tunggu yang cukup layak lah”. (wawancara dilakukan pada tanggal 23 oktober 2015).



**Gambar 12: Ruang Tunggu Pengunjung**  
Sumber: ruang loket/ ruang kerja KA.SUB.ADM.KAMTIB

Kendala pertama kali yang dihadapi oleh tim adalah terkait sarana prasarana atau tempat duduk dalam ruang tunggu kunjungan. Pengaduan para pengunjung mengenai kurangnya fasilitas tempat duduk tersebut telah diterima, akan tetapi hambatan tersebut terjadi akibat tidak adanya anggaran dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (pusat) mengenai fasilitas ruang tunggu sehingga Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso berupaya untuk melakukan pembangunan fasilitas ruang tunggu dengan hasil dari swadaya pegawai Lapas sendiri.

#### **b. Minim Media Komputer**

Pada dasarnya pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso bergantung kepada sarana komputerisasi, bahwa media komputer di dalam melayani pengunjung berguna sebagai pengelolaan data para pengunjung dan Sistem Database Pemasarakatan (SDP) berbasis internet. Media komputer yang dimiliki oleh Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam melayani pengunjung WBP di bawah standar, hal tersebut seperti yang diutarakan oleh Ibu Prihandini selaku kasubisie pelaporan antara lain:

“Kalau masalah yang sering kali mempengaruhi berjalannya layanan WBP, biasanya pada media komputer. Media komputer disini penting adanya karena pendataan bagi pengunjung yang mendaftar hingga pelaporan hasil kunjungan di lakukan pada media komputer. Komputer yang ada diruang kasie adm kamtib dalam melayani pengunjung besukan, telah waktunya di ganti atau sudah tidak layak, karena komputer disini terkadang eror, dan terkadang tiba-tiba mati. Kita pernah mengajukan keluhan tersebut kepada pihak UPT, akan tetapi terbentur oleh dana yang minim”. (wawancara dilakukan pada tanggal 23 oktober 2015).

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan diatas dapat diketahui bahwa setidaknya pegawai pelayanan kunjungan telah berusaha mengajukan perbaikan dalam sarana komputer yang digunakan sebagai pendataan pengunjung kepada pihak UPT, akan tetapi terbenturnya dana menyebabkan fasilitas komputer dalam pendataan pengunjung tersebut tidak dapat diperbaharui.

### **c. Kurangnya Pemahaman Petugas Pelayanan Kunjungan Terhadap Teknologi Informatika (TI)**

Faktor yang berikutnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan minimnya pemahaman petugas layanan kunjungan terhadap media komputer. Pemahaman petugas pelayanan dalam mengaplikasikan Teknologi Informatika (TI) sangatlah minim, hal tersebut disebabkan oleh faktor usia dan kurangnya minat petugas pelayanan kunjungan untuk dapat mengetahui dan memahami Teknologi Informatika (TI) terutama pada media komputer. Bahwa media komputer di dalam layanan kunjungan sangatlah penting, guna untuk pengelolaan dan sistem database Lembaga Pemasarakatan serta dalam memberikan pelayanan kunjungan bagi Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Tetapi pemahaman media tersebut harus di lakukan oleh setiap pegawai yang bertugas di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso terutama pada bidang pelayanan kunjungan, seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Prihandini adalah sebagai berikut:

“Kurang pahamnya petugas dalam mengaplikasikan TI/komputer karena tidak ada latar pendidikan dari petugas tentang TI, baik dari pendidikan segi formil maupun non formil. Petugas pelayanan kunjungan hanya memahami TI/komputer secara autodidak atau belajar sendiri pada saat kunjungan berlangsung. Akan tetapi dalam kekurangan tersebut, petugas

terus berusaha belajar di dalam hal TI/komputer”. (wawancara dilakukan pada tanggal 23 oktober 2015).



**Gambar 13: Ruang Loker Pendaftaran Kunjungan**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

Dari hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa minimnya pemahaman TI di dalam kinerja pegawai pelayanan kunjungan disebabkan tidak adanya latar pendidikan mengenai TI/komputer. Apabila hal tersebut tidak diimbangi keingin yang penuh tanggung jawab akan kewajiban yang di miliki, maka akan mempengaruhi efektivitas dari pelayanan kunjungan itu sendiri.

#### **d. Minim Petugas Pelayanan Kunjungan**

Keberhasilan sebuah pelayanan yang ada tidak terlepas dari pegawai yang terlibat didalamnya. Dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso adanya kendala dalam memberikan pelayanan kunjungan yang maksimal, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pegawai yang bertugas di dalam pelayanan kunjungan. Kurangnya

pegawai saat melayani kunjungan tersebut membuat Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso memilih jalan keluar dengan memperkerjakan para narapidana atau tahanan yang berpotensi jujur, sopan, dan berpotensi dalam mengaplikasikan komputer untuk membantu pegawai layanan kunjungan dalam hal melayanani para pengunjung yang akan berkunjung/membesuk keluarganya. Hal ini juga dijelaskan oleh Ibu Prihandini selaku kasubsie pelaporan sebagai berikut:

“Penyebab kurangnya pegawai yang menangani pelayanan kunjungan karena sedikitnya pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso ini. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso hanya mempunyai pegawai sebanyak 48 orang termasuk pejabat didalamnya, dan sebanyak 24 petugas yang bertugas sebagai pengamanan (penjagaan narapidana/tahanan) Lapas. Sehingga keterbatasan tersebut membuat petugas pelayanan kunjungan menerima, dan harus bisa berkerja secara profesional agar tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan”. (wawancara dilakukan pada tanggal 23 oktober 2015).



**Gambar 14: Ruang Loket Pendaftaran Kunjungan**

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2015

Hambatan yang mempengaruhi kualitas juga terdapat pada kurangnya pegawai pelayanan kunjungan dan minimnya pemahaman pegawai kunjungan

dalam menggunakan media komputer. Pelaksanaan layanan kunjungan yang bersifat komputerisasi dan berbasis sistem online menyebabkan beberapa pegawai pelayanan kunjungan mengalami kesulitan karena tidak menguasai teknologi informatika secara baik. Hal tersebut juga yang menjadi kendala dalam pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso, taruhannya adalah membludaknya pengunjung yang mengantri diruang tunggu.

Beberapa pegawai yang mengalami kesulitan rata-rata adalah pegawai senior. Mungkin buat kedepan bisa dipikirkan lagi terkait persoalan seperti itu agar pegawai yang bertugas di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso, terutama pada petugas pelayanan kunjungan bisa mengikuti sosialisasi dalam mengaplikasikan media komputerisasi. Meskipun sebenarnya di era digital seperti saat ini, menjadi hal wajib bagi siapapun untuk menguasai perkembangan teknologi yang ada.

#### **e. Penambahan Waktu Kunjungan**

Kenyamanan dan kemudahan dalam setiap pemberi layanan tidak terlepas dari sifat empati para petugas terhadap para pengunjung/bezukan. Hal tersebut dilakukan oleh pegawai pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam memberikan penambahan waktu kunjungan/bezukan pada para pengunjung. Seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Prihandini adalah sebagai berikut:

“Mengenai pemberian waktu di ruang kunjungan/bezukan terhadap para pengunjung telah diatur dalam prosedur persyaratan kunjungan, bahwa pengunjung diberikan waktu berkunjung/membezukan selama 30menit. Tetapi terkadang para petugas yang berjaga di ruang kunjungan memberikan kompensasi waktu terhadap para pengunjung apabila dalam

ruang kunjungan sedang senggang/sepi dari pembezuik lainnya”. (wawancara dilakukan pada tanggal 23 oktober 2015).

Dari hasil wawancara mengenai penambahan waktu kunjungan/bezuik, memang pada dasarnya telah ditetapkan dalam prosedur tata tertib kunjungan. Namun pada kenyataannya petugas pada ruang kunjung melanggar tata tertib kunjungan yang telah ditetapkan, hal tersebut dapat berdampak negatif apabila terus berlangsung. Karena pengunjung/bezuik akan terus meminta waktu tambahan apabila waktu kunjungan di ruang kunjungan sedang sepi.

Harapan mengenai waktu kunjungan tersebut para petugas pelayanan kunjungan haruslah tetap tegas dan mengikuti aturan tata tertib yang telah ditetapkan dalam pelayanan kunjungan, sehingga kedepannya dapat mengurangi dampak-dampak negatif yang ada dan dapat mentaati serta menjalankan peraturan yang sudah ada selama ini.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan sebelumnya dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi layanan kunjungan Lembaga Pemasarakatan IIB Bondowoso terdiri dari minimnya fasilitas dan sarana prasarana diruang tunggu, media komputer, kurangnya pegawai pelayanan kunjungan, minim pemahaman petugas pelayanan kunjungan dalam menggunakan sistem komputer dan penambahan waktu kunjungan. Meskipun mempengaruhi namun tampaknya faktor tersebut tidak menjadi sesuatu serius yang mengganggu pelaksanaan pelayanan kunjungan secara keseluruhan. Hambatan pasti akan ditemukan di setiap kegiatan namun hal tersebut bisa diminimalisir dengan persiapan sebaik mungkin.

### C. Pembahasan

Lukman dalam Sinambela (2006: 5) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan pendapat tersebut kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan upaya strategis dalam memberikan kepuasan layanan yang ada dalam memecahkan masalah-masalah tentang kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.

Pelayanan publik yang tujuannya berorientasi dengan kepentingan orang banyak haruslah dilakukan sesuai dengan tata cara yang baik, sesuai dengan peraturan atau pedoman yang tertulis maupun tidak tertulis yang bersifat formal maupun informal. Kepuasan masyarakat sangat penting karena merupakan tingkatan keberhasilan sebuah pelayanan publik, sehingga harus ada prinsip-prinsip mengenai pelayanan publik harus bisa diterapkan secara maksimal supaya diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) sebagai gambaran bagaimanakah pelayanan ini baik atau tidak. Karena dalam hal ini peneliti meyakini bahwa suatu pelayanan apabila dilakukan dengan tepat maka tujuan dari kebijakan tersebut akan tercapai. Selanjutnya sesuai dengan fokus dan penyajian data diatas, pembahasan dalam penelitian ini dimulai dengan

menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan dan selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, berusaha keras mewujudkannya agar tercapai kualitas pelayanan yang mengedepankan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

### **1. Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).**

Dalam menjelaskan pemahaman tentang kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) antara lain:

#### **a. Bukti Langsung Pelayanan Kunjungan**

Pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Layanan yang diberikan merupakan proses kunjungan keluarga, kuasa hukum dan masyarakat dengan warga binaan pemasyarakatan (WBP) yang akan dikunjunginya dengan tempat dan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*Tangibles* (bukti langsung) mengenai fasilitas dan kedisiplinan yang di berikan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso bagi para pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum

dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasaryakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b, bahwa:

1. Mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan, meliputi:
  - a. Memberikan pelayanan yang responsif dengan menggunakan standar yang terbaik;
  - b. Tidak mencari keuntungan pribadi dengan mengorbankan kepentingan masyarakat;
  - c. Memberi pelayanan secara tepat waktu dan taat aturan; dan
  - d. Memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat secara benar.
2. Tegas, adil dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat, meliputi:
  - a. Mengambil tindakan secara cepat dan tepat untuk kepentingan masyarakat;
  - b. Memberi pelayanan dengan senyuman dan ramah serta menghindarkan diri dari kesombongan;
  - c. Memberikan pelakuan yang tidak diskriminatif; dan
  - d. Menolak segala hadiah dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32

Tahun 1999 mengenai fasilitas kunjungan pasal 30, bahwa Setiap Lapas wajib

menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) ruangan khusus untuk menerima kunjungan.

Dari peraturan atau kebijakan di atas sudah jelas tentang *tangibles* (bukti langsung) yang mengatur tentang kualitas pelayanan kunjungan, khususnya di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Peraturan yang dibuat tentunya sudah memperhatikan aspek-aspek yang terkait dengan pelayanan yang diberikan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Pelaksanaan pelayanan kunjungan dilaksanakan dengan berpedoman yang telah ditetapkan.

Tetapi pada kenyataannya di lapangan masih kurangnya fasilitas pelayanan bagi para pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Selain itu, terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu bagi para pengunjung, sehingga keterbatasan tempat duduk tersebut terkadang mengakibatkan para pengunjung rela berdiri hanya agar dapat membesuk keluarganya di dalam Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Tentunya permasalahan ini dapat mengurangi tingkat kepuasan terhadap pengunjung didalam kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan Lembaga Pemasarakatan kelas IIB Bondowoso.

Sesuai dengan pemaparan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) Pentingnya dimensi *tangibles* (bukti langsung) akan menumbuhkan *image* penyedia layanan terutama bagi para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Instansi yang tidak memperhatikan fasilitas fisik akan menurunkan *image* layanan. Standar dalam pelayanan kunjungan diatas sudah jelas namun dalam kenyataannya masih terdapat minimnya fasilitas yang ada di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Minimnya fasilitas tersebut

disebabkan karena minimnya anggaran yang di miliki oleh pihak Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso.

#### **b. Kehandalan Pelayanan Kunjungan**

Sebuah pelayanan tentunya juga harus memperhatikan ketepatan waktu yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. *Reliability* (kehandalan) Hal ini merupakan kemampuan instansi/perusahaan dalam menyediakan jasa secara tepat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135). Begitu juga dalam kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Para petugas layanan kunjungan memperhatikan standar pelayanan pemasarakatan agar dapat menunjang terwujudnya sebuah pelayanan kunjungan yang baik.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) ini sudah cukup baik. Pihak Lapas Kelas IIB Bondowoso selaku aktor yang memiliki peran dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik ini juga sudah melibatkan pihak pengguna layanan dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Pada tahap pelayanan kunjungan di lapangan juga sudah memiliki nilai kepuasan tersendiri bagi para pengunjung atas keutamaan yang diberikan kepada pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP).

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan guna mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Waktu Pelayanan kunjungan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, yaitu :

1. Senin s/d Kamis: 08.00 s/d 11.30
2. Jumat : 08.00 s/d 11.00
3. Sabtu : 08.00 s/d 11.30

Menurut kasubsie pelaporan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, sebelum pelayanan kunjungan di buka, pegawai yang bertugas telah berada di ruang kerjanya masing-masing, petugas P2U setelah melakukan apel pagi langsung berada pada tempat tugas, begitu juga pada petugas pelayanan kunjungan telah menempati loket pendaftaran untuk mempersiapkan pelayanan kunjungan yang akan di berikan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) menjelaskan dalam lingkup *reliability* (kehandalan) pada ketepatan waktu, kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Jadi pada dimensi *reliability* (Kehandalan) dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu merupakan kemampuan instansi/perusahaan dalam menyediakan jasa secara tepat.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pelayanan kunjungan di lingkungan Lapas memiliki kedisiplinan kerja yang cukup tinggi, karena mereka berusaha untuk bekerja sesuai waktu yang telah ditentukan, juga sesuai dengan standar ketetapan yang lain. Sehingga pelayanan kunjungan sudah menjadi tanggung jawab bersama yang pertanggungjawabanya langsung kepada kementrian. Berdasarkan hasil observasi di lapangan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso yang terlibat dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang memiliki peran yang paling penting adalah petugas loket pendaftaran kunjungan, karena pada bagian tersebut berperan

penting dalam hal kelancaran kunjungan disetiap harinya pada saat pelayanan kunjungan berlangsung.

### c. Cepat Tanggap Pelayanan Kunjungan

Berkaitan cepat tanggap yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. (Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) menyebutkan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen.

Dalam aspek cepat tanggap pada pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso mempunyai peran penting dalam tingkat kepuasan pengunjung. Cepat tanggap petugas dalam mewujudkan pelayanan yang prima haruslah mengedepankan aspek layanan dari pada aspek individu. Sesuai dengan pendapat Moenir (2006: 26) kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sesuai dengan salah satu Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b tentang etika dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat pasal 6, maksudnya adalah Mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan, Memberikan pelayanan yang responsif dengan

menggunakan standar yang terbaik dan Memberi pelayanan secara tepat waktu dan taat aturan.

Tetapi dari pengamatan dan hasil wawancara mengenai dimensi Cepat tanggap adanya masalah pada kurangnya personel pegawai pada bagian loket pendaftaran diruang adm. kamtib, kurangnya personel pegawai pada loket pendaftaran dalam melayani kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) tersebut jika terus dibiarkan akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan. Petugas didalam pelayanan loket kunjungan merupakan petugas yang berperan dalam pemdataan pengunjung yang akan membezuk, dengan berkurangnya pegawai pada loket pendaftaran tidak dapat dipungkiri bawah akan ngurangi kualitas pelayanan yang diberikan apabila saat waktu kunjungan sedang ramai. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengarkan keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Sehingga berakibat pelayanan yang dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu (Moenir, 2006: 56).

Berdasarkan data hasil wawancara yang telah disajikan sebelumnya. Berbicara mengenai Cepat tanggap petugas dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso, bahwa dengan kurangnya pegawai pelayanan kunjungan tersebut Ibu Prihandini menjelaskan bahwa petugas pelayanan kunjungan terkadang menggunakan jasa para narapidana/tahanan yang berperilaku baik semasa menjadi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), hal tersebut dilakukan untuk mengurangi membludaknya para pengunjung di ruang tunggu.

Menjelaskan secara spesifik apa yang telah dilakukan petugas pelayanan kunjungan yang terpenting baginya adalah melayani masyarakat serta juga responsif terhadap masyarakat. Tentunya jika diukur secara kualitatif, kinerja pegawai pelayanan kunjungan hanya bisa dilihat dari pelayanan publik yang dinilai cukup baik.

#### **d. Jaminan Pelayanan Kunjungan**

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH-16.KP.05.02 Tahun 2011 bab III etika dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat pasal 6 bahwa petugas haruslah bersifat menghargai setiap bentuk partisipasi masyarakat, tegas, adil, dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan salah satu cara adalah kesopanan dan keramahan. Pada Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso tingkah laku pegawai cukup baik dan para pegawai juga bersikap ramah. Terbukti dan puasny masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) menyebutkan dalam dimensi *assurance* (jaminan) bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini penting karena melibatkan persepsi pelanggan terhadap resiko ketidakpastian terhadap kemampuan penyedia layanan. Dengan demikian masyarakat yang mengunjungi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) tentunya akan lebih merasa nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang dibahas sebelumnya, jaminan yang diberikan para petugas dalam pelayanan kunjungan merupakan tingkat

kesopanana petugas, keamanan yang diberikan, kemudahan pendaftaran dan ditiadakannya Pungutan Liar (Pungli). Dengan penjelasan tersebut bahwa dalam jaminan pelayanan kunjungan yang diberikan petugas pelayanan kunjungan mendapatkan nilai positif/lebih dari pengunjung (masyarakat), berdasarkan kepuasan masyarakat mengenai kesopanan, kemudahan dan keamanan yang diberikan oleh pihak Lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso khususnya pada petugas pelayanan kunjungan. Hal tersebut sesuai dengan Indikator kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 25 Tahun 2004 bahwa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan kemudahan alur pelayanan, Sikap dan perilaku petugas dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dan Terjaminannya tingkat keamanan lingkup unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan.

#### **e. Empati Pelayanan Kunjungan**

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) mengemukakan dalam dimensi *Empathy* (empati) bahwa sikap kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Dimensi ini merupakan kemampuan untuk dapat menempatkan diri pada situasi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa keberhasilan pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga

Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam bidang pelayanan kunjungan dapat dilihat dari tujuan akhir, yaitu rasa empati petugas pelayanan kunjungan dalam melayani pengunjung (masyarakat). Hal tersebut seperti yang diutarakan pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Bapak Denny Susilo bahwa empati petugas biasanya diberikan pada saat di loket pendaftaran terhadap pengunjung yang baru berkunjung pada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Empati tersebut dilakukan berdasarkan kesapakan atas pegawai loket pendaftaran dan pengunjung bahwa apabila berkunjung lagi haruslah membawa identitas diri, karena identitas tersebut masuk pada sistem database pemasyarakatan yang dimana database tersebut berisi laporan kunjungan dan pengunjung yang sering berkunjung menemui Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) atau tidak. Hal tersebut menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (MENPAN) No.63 Tahun 2003 dalam Sinambela (2006: 5) dalam aspek kondisional bahwa Kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang prinsip pada efisien dan efektifitas

Seperti yang telah dijelaskan dalam hasil wawancara sebelumnya, bahwa pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso khususnya pada bidang pelayanan kunjungan telah berlangsung baik, mengenai empati yang diberikan tersebut merupakan hal yang baik dilakukan, akan tetapi jika hal tersebut tidak keluar dari prosedur yang ditetapkan. Dari hal ini bahwa pelayanan kunjungan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso melakukan empati sesuai Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang

Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b tentang Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dengan mengambil tindakan secara cepat dan tepat untuk kepentingan masyarakat.

Dari fenomena yang telah dijelaskan tersebut, dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso menjalakan azas pelayanan yang baik, bahwa menurut Gronroos dan Edvardsoon dalam Tjiptono (2005: 72-73) pada point "*Attitude and Behaviour*" bahwa pelanggan merasa bahwa karyawan di sebuah organisasi (*contact personal*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dan memecahkan masalah mereka secara senang hati.

## **2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP),**

Faktor yang pengaruhi dapat dikatakan pasti ada dalam setiap kualitas pelayanan yang diberikan. Tinggal bagaimana usaha dan cara-cara yang dipakai para pemberi jasa pelayanan untuk dapat mengatasi faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan itu sendiri. Dalam kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso ini juga terdapat faktor yang mempengaruhi pelayanan kunjungan yang diberikan.

### a. Minim Fasilitas Ruang Tunggu

Seperti yang dijelaskan sebelumnya dalam sebuah kualitas pelayanan pastinya mempunyai faktor yang mempengaruhi dalam tahap pelayanan kunjungan yang diterapkan. Dalam Penelitian ini, peneliti berhasil melakukan pengumpulan data mengenai faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso adalah minimnya fasilitas yang ada diruang tunggu. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) menjelaskan tentang dimensi kualitas pelayanan dalam aspek *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik, hal tersebut sangatlah penting karena akan menumbuhkan image penyedia layanan terutama bagi para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Instansi/perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisik akan menurunkan *image* layanan. Dalam Indikator kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 25 Tahun 2004 juga menjelaskan pada aspek kenyamanan lingkungan bahwa Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan kesan nyaman kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti jabarkan sebelumnya, faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan kunjungan diantaranya fasilitas ruang tunggu yang masih kurang terutama pada tempat duduk. Tidak adanya sumber pendanaan pusat yang dijadikan kendala bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam memberikan fasilitas yang nyaman terhadap para pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Sumber

pendanaan ini dihasilkan dari swadaya pegawai Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso masih dianggap kurang dalam membenahi fasilitas ruang tunggu bagi para pengunjung.

#### **b. Minim Media Komputer**

Faktor media komputer. Faktor ini merupakan faktor inti dari dari pelayanan kunjungan Warga Binaan pemsarakatan (WBP, dimana media komputer disini digunakan sebagai pendataan para pengunjung disetiap harinya. Jadi media komputer di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso khususnya pada bagian pelayanan kunjungan seharusnya sarana komputer tersebut layak dan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemberi layanan yaitu petugas loket pendaftaran kunjungan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kualitas layanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso ialah mengenai media komputer, seperti yang di utarakan oleh Ibu Prihandini bahwa media komputer diruang kasie. adm kamtib yang berfungsi sebagai melayani pengunjung/pembesuk, telah waktunya di ganti atau sudah tidak layak, karena komputer disini terkadang eror, dan terkadang tiba-tiba mati. Saran dan prasana bagi petugas pelayanan kunjungan tersebut merupakan hal yang seharusnya mendapatkan perhatian yang lebih bagi Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso, bahwa saran petugas pelayanan yang berupa media komputer tersebut menentukan kehandalan petugas dalam memberikan kepuasan masyarakat pada pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) dalam *reliability* (kehandalan) kehandalan untuk menyediakan

pelayanan yang terpercaya dan ketepatan waktu yang diberikan. Kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan instansi/perusahaan dalam menyediakan jasa secara tepat. Jadi kepuasan pelanggan menentukan hasil kinerja petugas pelayanan kunjungan apabila sarana dan prasarana petugas memadai.

### c. Kurangnya Pemahaman Petugas Layanan Kunjungan Terhadap Teknologi Informatika (TI)

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso merupakan minimnya pemahaman petugas layanan kunjungan terhadap media komputer. Pemahaman petugas pelayanan dalam mengaplikasikan Teknologi Informatika (TI) sangatlah minim, hal tersebut disebabkan oleh faktor usia dan kurangnya minat petugas pelayanan kunjungan untuk dapat mengetahui dan memahami Teknologi Informatika (TI) terutama pada media komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya oleh kasubsie pelaporan, Ibu Prihandini menyebutkan bahwa Kurang pahamiannya petugas dalam mengaplikasikan TI/komputer karena tidak ada latar pendidikan dari petugas tentang TI, baik dari pendidikan segi formil maupun non formil. Petugas pelayanan kunjungan hanya memahami TI/komputer secara autodidak atau belajar sendiri pada saat kunjungan berlangsung. Pada Kenyataan tersebut minimnya pemahaman petugas dalam mengoprasikan komputer seharusnya bukan kendala yang ada, karena penempatan petugas pada bagian yang ditentukan

seharusnya telah diperhitungkan sebelumnya. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (I) huruf b bahwa petugas menguasai keahlian dalam bertugas. Penjelasan tersebut jelas bahwa media komputer di dalam layanan kunjungan sangat lah penting, guna untuk pengelolaan dan sistem database lembaga pemasarakatan dalam memberikan pelayanan kunjungan bagi Warga Binaan Pemasarakatan. Sehingga sangat diharuskan petugas yang termasuk dalam lingkung pelayanan kunjungan harus memahami tugas yang diberinya khususnya pada masalah komputer, hal tersebut juga diungkapkan oleh Islamy (2001: 41) pada prinsip teknikalitas bahwa setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh aparatur yang benar-benar memahami teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen prosedur.

#### **d. Minim Petugas Layanan Kunjungan WBP**

Minimnya petugas layanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Minimnya pegawai di dalam melayani kunjungan tersebut dapat menghambat proses pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal, karena minimnya petugas pelayanan kunjungan pada loket pendaftaran akan mempengaruhi membludaknya para pengunjung/pembezuk diruang tunggu sehingga hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan pengunjung/pembezuk yang akan berkunjung untuk menemui keluarganya yang sebagai Warga Binaan Pemasarakatan Di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso.

Kurangnya petugas di loket pendaftaran kunjungan tersebut membuat para petugas pada bagian pelayanan kunjungan memilih jalan keluar dengan memperkerjakan para narapidana atau tahanan yang berpotensi jujur, sopan, dan berpotensi dalam mengaplikasikan komputer untuk membantu pegawai layanan kunjungan dalam hal melayani para pengunjung yang akan membesuk keluarganya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti jabarkan sebelumnya, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan juga pada minimnya petugas dalam layanan kunjungan. Seperti yang diketahui bahwa kurangnya petugas bagian pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso karena kapasitas pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso juga kurang. Akhirnya kondisi tersebut membuat petugas pelayanan kunjungan memperkerjakan napi/tahanan apabila pelayanan kunjungan dalam keadaan ramai. Memang permasalahan tersebut sempat menjadi hambatan bagi petugas namun akhirnya mau tidak mau mereka harus tetap memberikan pelayanan kunjungan yang tepat dan cepat dengan cara memperkerjakan narapidana/tahanan yang berpotensi baik dalam masa menjadi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dan narapidana/tahanan tersebut bisa dan sanggup dalam mengoperasikan media komputer.

#### **e. Penambahan Waktu Kunjungan**

Faktor terakhir yang mempengaruhi kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso adalah penambahan waktu kunjungan/bezukan. pada faktor penambahan waktu kunjungan/bezukan yang

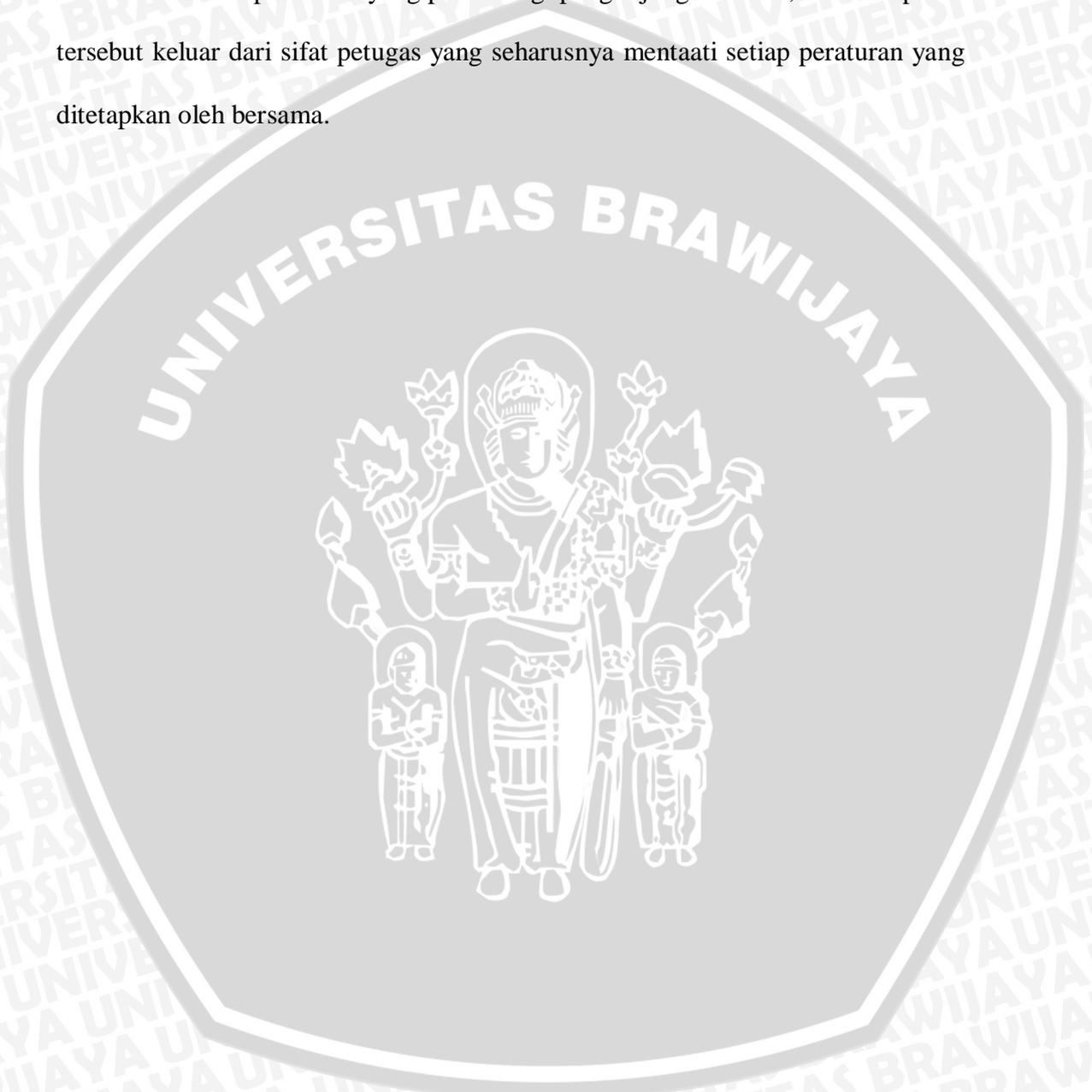
dilakukan oleh petugas pelayanan kunjungan didasarkan oleh sifat empati para petugas terhadap para pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), bahwa hal tersebut dilakukan apabila pada saat waktu jam kunjungan sedang berlangsung dan keadaan diruang kunjungan tersebut sedang sepi.

Mengenai penambahan waktu yang dilakukan oleh petugas pada ruang kunjungan merupakan suatu hal yang dilakukan diluar dari tata tertib yang ditentukan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso terutama pada bagian pelayanan kunjungan, bahwa waktu kunjungan telah jelas ditetapkan pada tata tertib kunjungan Lapas kelas IIB Bondowoso seperti gambar berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa penambahan waktu kunjungan/bezukan diberikan kepada para pengunjung pada saat pengunjung sedang sepi, hal tersebut terlepas dari peraturan yang ditetapkan, bahwa peraturan mengenai tata tertib kunjungan dalam waktu kunjungan/bezukan telah ditetapkan selama 30menit. Sehingga petugas tersebut telah melanggar tata tertib yang telah ada, Siagian (1994: 34) menjelaskan hal pada aspek kedisiplinan bahwa disiplin organisasi merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi meliputi berbagai segi seperti ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu di tempat tugas, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif.

Dalam faktor penambahan waktu kunjungan/bezukan apabila dinilai dari segi empati, seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011: 135) pada dimensi *Empathy*, bahwa sikap kemudahan dalam

melakukan hubungan dan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Dimensi ini merupakan kemampuan untuk dapat menempatkan diri pada situasi pelanggan. Hal tersebut merupakan hal yang positif bagi pengunjung/bezukan, akan tetapi hal tersebut keluar dari sifat petugas yang seharusnya mentaati setiap peraturan yang ditetapkan oleh bersama.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP).
  - a. Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso dalam memberikan bukti langsung yang dilakukan petugas Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso pada fasilitas dan sarana dalam memberikan fasilitas bagi para pengunjung telah sesuai standar pelayanan pemasarakatan mengenai fasilitas terhadap pengunjung, berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 bahwa Setiap Lembaga Pemasarakatan wajib menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) ruangan khusus untuk menerima kunjungan. Ruang khusus disini merupakan ruang kunjungan/besukan.

Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) dalam memberikan kehandalan pelayanan terhadap pengunjung sesuai dengan jadwal pelayanan kunjungan yang telah ditetapkan, bahwa pelayan kunjungan dibuka pada hari senin hingga kamis pukul 08.00-11.30, jumat pukul 08.00-11.00 dan sabtu pukul

- b. sehingga terlepas dari jadwal pelayanan kunjungan tersebut para pengunjung tidak dapat dilayani dan menemui keluarga di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso.
- c. Cepat tanggap dalam rangka memberikan pelayanan kunjungan kepada para pengunjung yang hendak mengunjungi keluarganya, maka diperlukan adanya ketanggapan perilaku/kinerja pegawai dalam memberi pelayanan sesuai dengan peraturan dalam pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. Bahwa cepat tanggap petugas dalam melayani para pengunjung akan mempengaruhi membludaknya pengunjung di ruang tunggu. sehingga apabila keadaan atau pengunjung sedang ramai, petugas berusaha untuk mempekerjakan narapidana yang berpotensi dalam hal teknologi informatika, sopan, baik, dan jujur guna untuk membantu kinerja petugas dalam mengantisipasi membludaknya para pengunjung di ruang tunggu.
- d. Jaminan yang diberikan dalam pelayan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso ialah sikap sopan santun serta kemudahan pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) yang diberikan terhadap para pengunjung dalam pendaftaran pada saat ini hanya memberikan kartu identitas berupa KTP/SIM untuk dapat berkunjung sebagai persyaratan kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP).

e. Sikap Empati yang diberikan petugas pelayanan kunjungan terhadap para pengunjung ialah pada saat pengunjung yang baru pertama kali berkunjung tidak membawa kartu identitas, pengunjung tersebut akan diberikan izin untuk berkunjung. Akan tetapi pendataan secara manual tetap dilakukan guna untuk menjaga keamanan dalam pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso

2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

a. Minimnya fasilitas ruang tunggu di Lembaga Pemasyarakatan karena tidak adanya anggaran dari pusat, sehingga fasilitas ruang tunggu tersebut ada berdasarkan hasil dari swadaya petugas. Minimnya fasilitas pada ruang tunggu tersebut berupa tempat duduk yang terbatas dan tidak adanya fasilitas penunjang seperti televisi dan media baca seperti koran dan majalah.

b. Media Komputer tidak terlepas dari Kinerja petugas pelayanan kunjungan sebagai alat pendataan pengunjung dan pengelolaan data para pengunjung serta Sistem Database Pemasyarakatan (SDP), sehingga media komputer pada pelayanan kunjungan haruslah dapat menunjang pelayanan yang diberikan. Media komputer pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso khususnya dalam melayani pengunjung WBP di bawah standar, hal tersebut terkadang

menghambat petugas pelayanan kunjungan dalam memberikan pelayanan yang prima.

- c. Kurangnya petugas pelayanan kunjungan, hal tersebut terjadi pada petugas kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso. Kurangnya petugas pada pelayanan kunjungan tersebut karena sedikitnya jumlah pegawai yang berada pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
- d. Minimnya pemahaman petugas kunjungan dalam mengaplikasikan media komputer disebabkan tidak ada latar pendidikan petugas mengenai TI dan faktor usia para petugas yang mengemban tugas pelayanan kunjungan di loket pendaftaran kunjungan. Sehingga petugas pelayanan Kunjungan tersebut mengaplikasikan komputer dengan autodidak.
- e. Penambahan waktu pada saat kunjungan/bezukan sedang berlangsung, hal tersebut dilakukan oleh petugas yang berada di lapang (ruang kunjungan). Waktu kunjungan yang telah ditetapkan pada tata tertib kunjungan selama 30 menit, seharusnya dipatuhi oleh para petugas yang bertugas. Tapi pada kenyataan waktu tersebut terkadang dilanggar oleh petugas yang berada di ruang kunjungan sebagai rasa empati petugas kepada para pengunjung/pembezuk, akan tetapi hal tersebut dilakukan apabila ruang kunjungan dalam keadaan sepi dari pengunjung.

## B. Saran

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kunjungan untuk kedepan perlu diperhatikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dari sisi fasilitas dan sarana-prasana dalam menunjang kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), diwajibkan adanya tambahan iuran dari swadaya pegawai tiap bulan atau 1 tahun sekali. Hal tersebut dilakukan agar dapat memenuhi fasilitas dan sarana-prasarana bagi para pengunjung.
2. Faktor minimnya media komputer dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan pemasyarakatan (WBP), dimana media komputer disini digunakan sebagai pendataan para pengunjung disetiap harinya. Jadi harus adanya kejelasan mengenai anggaran perawatan media komputer. Sehingga apabila ada kendala mengenai media komputer dapat cepat teratasi dan petugas loket pendaftaran kunjungan yang bertugas sebagai pelayan kunjungan dapat bekerja maksimal dalam melayani para pengunjung.
3. Kurangnya petugas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan dalam melayani pengunjung, pada masalah ini, apabila terjadi membludaknya pengunjung di ruang tunggu. Para petugas menggunakan jasa narapidana/tahanan yang berpotensi baik, sopan dan memahami TI untuk dapat membantu pelayanan kunjungan yang sedang berlangsung. Saran dari peneliti, hal tersebut harus tetap berlangsung apabila dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB

Bondowoso dalam jumlah keseluruhan pegawai masih tidak memungkinkan untuk dapat menambah pegawai bagian adm kamtib yang memiliki peran dalam pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

4. Minimnya Pemahaman petugas pelayanan kunjungan dalam mengaplikasikan media komputer pada saat pendataan pengunjung di loket pendaftaran, dalam hal tersebut bagi pegawai yang ditugaskan pada pelayanan kunjungan yang tidak terlepas dari komputerisasi haruslah adanya pendidikan/pelatihan bagi para petugas yang tidak memahami komputer, atau pada bagian pelayanan kunjungan tersebut diberikan kepada para petugas yang memiliki latar pendidikan TI. Sehingga tidak ada kendala dalam pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Lemabaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso.
5. Dalam hal penambahan waktu kunjungan/bezukan tersebut harus tidak dilakukan, karena akan berpengaruh pada peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga para pengunjung yang berada di ruang kunjungan dan keadaan sedang sepi, para pengunjung tersebut akan meminta diprioritaskan untuk penambahan waktu padahal telah ditetapkan dalam tata tertib kunjungan bahwa waktu berkunjung selama 30 menit. Jadi hal tersebut harus dipatuhi oleh setiap petugas dilapangan agar kualitas pelayanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso dapat berjalan dengan yang diinginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman. 1991. *Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan, dan Perdagangan (Inggris-Indonesia)*. Pradnya Paramita: Jakarta.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Bayu media publishing: Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo: Jakarta.
- Direktorat Aparatur Negara, Bappenas. 2004. *Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*: Jakarta.
- Gibson, J., Ivancevich, J., dan Donnelly, J. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Binarupa Aksara: Jakarta. (Penerjemah: Ir. Nunuk Adirni, MM)
- Gie, The Liang. 1981. *Ensiklopedia Administrasi*. Gunung Agung: Jakarta.
- Harmon, Michael M and Richard T. Mayer. 1986. *Organization Theory For Public Administration, Scott, Foresman and Company*. Glenview: Illinois London England.
- Harsono, C.I. 1995. *Sistem Baru Pebinaan Narapidana*. Jakarta: djamban.
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*. Diterjemahkan dari bahasa Inggris oleh Lontoh, De Lusian. Raja Grafindo: Jakarta.
- Hughes, Owen E. 1994. *Public Management and Administration*. Santa Martin Press : Santa Martin.
- Islamy, M.Irfan. 2001. *Reformasi Pelayanan Publik. Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparature Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi*. Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun 2001 tentang *definisi pelayanan*.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori Dan Isu*. Cetakan Kedua. Gava Media : Yogyakarta.

Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

-----, PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

-----, No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

-----, No 38 Tahun 2012 Tentang *Pedoman Penilaian Kinerja unit pelayanan*

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nomor M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 tentang *Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat*.

-----, Nomor M.HH-172.PL.02.03 Tahun 2011 tentang *Pedoman Pengadaan Bahan Makanan Bagi Narapidana, Tahanan, Dan Anak Didik Pemasarakatan*

Komaruddin, Drs. 1983. *Ensiklopedia Manejemen*. Alumni : Bandung.

Malika. *Lembaga Pemasarakatan Bondowoso Gagalkan Penyelundupan Sabu-sabu*. [www.memotimuronline.com](http://www.memotimuronline.com). Diakses pada tanggal 05 agustus 2015

Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama: Bandung.

Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Salemba Empat : Jakarta.

Miles, Metthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara : Jakarta.

Moleong, LJ. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya : Bandung.

Mulyana, Dedy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda karya : Bandung.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Perilaku kesehatan dan pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.

Peraturan Pemerintah RI No. 58 Tahun 1999, tentang *Hak dan Kewajiban Tahanan*

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE: Yogyakarta.

Priyanto, Dwidja. 2006. *Sistem Pelaksanaan Pidana Penjara di Indonesia*. Refika Aditama: Bandung.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.

Samsudin, Sadili. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia: Bandung

Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia: Jakarta

Sinambella, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta.

Singarimbun, M dan Effendi, S. 1998. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES Indonesia : Jakarta.

Soerjobroto, Bahrudin. 1986. *Ilmu Pemasarakatan (Pandangan Singkat)*. AKIP, Jakarta.

Sugiyono, Prof. Dr. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta : Bandung.

Sunaryo. 2004. Psikologi. Jakarta : EGC.

Suparyanto. (2010). *Konsep kepatuhan*. Alfabeta : Bandung.

Surat Instruksi Kepala Direktorat Pemasarakatan Nomor J.H.G 8/508 tanggal 17 juni 1964 tentang *Perubahan Nama Rumah Penjara*.

Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. M. 04.UM.01.06 Tahun 1983 tentang *Penempatan Lembaga Pemasarakatan Tertentu sebagai Rumah Tahanan Negara*

Syamsul. *Persoalan Utama Lapas Adalah Pungli*. www. Suarapembaharuan.com, Diakses pada tanggal 28 juli 2015.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset : Yogyakarta.

Thoha, Miftah. 2000. *Peran Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik, Orasi Ilmiah*. Disampaikan pada pembukaan Kuliah PPS UGM tahun Akademik 2000/2001, (online, 04 juni 2015).

-----2002. *Prespektif Perilaku Birokrasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

-----2003. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 tahun 1995 tentang *Pemasyarakatan*.

----- No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Rivai, Veithzal dan Basri, Ahmad Fawzi Mohd. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Venkatraman, N. dan Ramanujam, V. 1986. Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison Approaches. *Academy of Management Review*, 801-814 (online, 19 juli 2015).

Wells, B. and N. Spinks. *Ethics Must be Communicated from The Top Down, Career Development Internasional (track MBA series/terjemahan)*. Vol.1, No.7, pp.28-33. 1996 (online): <http://respiratory.usu.ac.id> ( 30 juli 2015).

Yonathan. *Lapas Masih Terjebak Masalah Klasik*. www. HukumOnline.com. Diakses pada tanggal 19 juli 2015.



**LAMPIRAN**




**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 1422/UN10.3/PG/2015  
 Lampiran : -  
 Hal : Riset/Survey  
 Kepada : Yth. Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Girinda Bella DwiUtama  
 Alamat : Jl. Bunga Srigading No. 05 Malang  
 NIM : 115030107111074  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
 Konsentrasi : Administrasi Publik  
 Tema : Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) di Kabupaten Bondowoso (Studi pada Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso)  
 Lamanya : 2 (dua) bulan  
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 06 Oktober 2015

a.n. Dekan

Kepua Prodi Administrasi Publik



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si  
 NIP. 19690524 200212 2 002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Jurusan
4. Arsip TU





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.  
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR  
LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO  
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 5, Telp/Fax: 0332-421336  
Email: lapas\_bondowoso@yahoo.co.id

**KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO**

**Nomor: W15.PAS.PAS.17- 016 PK.01.04.06 Tahun 2015**

**T E N T A N G**

**PEMBENTUKAN TIM LAYANAN KUNJUNGAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT  
LEMBAGA PEMASYARAKATAN TAHUN 2015  
KEPALA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO**

- Menimbang** :
1. Bahwa dalam rangka melaksanakan Program Layanan Kunjungan dan Pengaduan Masyarakat, maka dipandang perlu dibentuk Tim Layanan Kunjungan dan Pengaduan Masyarakat Lembaga Pemasyarakatan;
  2. Bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dianggap memenuhi persyaratan, cukup cakap, dan mampu untuk menjadi tim tersebut.
- Mengingat** :
1. Inpres Nomor 9 Tahun 2011 tentang Rencana Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2011;
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan;
  3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
  4. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2006 tentang Perubahan atas PP Nomor 32 Tahun 1999;
  9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: M.HH-05.ot.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI;
  10. Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-PK.01.04.01-19 Tanggal 09 Februari 2011 Perihal Kunjungan.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO TENTANG PEMBENTUKAN TIM LAYANAN KUNJUNGAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT LEMBAGA PEMASYARAKATAN.
- Pertama** : Mengangkat pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini untuk menjadi Tim Layanan Kunjungan dan Pengaduan Masyarakat Lembaga Pemasyarakatan Tahun 2015.
- Kedua** : Tim bertugas:
1. Menyusun mekanisme Layanan Kunjungan dan Pengaduan Masyarakat dengan menggunakan sarana:
    - a. Kotak Pengaduan yang dipasang pada beberapa tempat yang terjangkau oleh pengguna layanan dan terjamin tidak terlihat oleh petugas lapas;
    - b. SMS Pengaduan dengan nomor: 0812568165, dan Email: lapasbondowoso\_pengaduan@ymail.com;
    - c. Kotak Penilaian Kepuasan Pengunjung;
    - d. Tata tertib dalam pelaksanaan kunjungan.
  2. Membuat rekapitulasi jumlah pengaduan (Kotak Pengaduan dan SMS) pada setiap hari Sabtu pagi sebagai bahan evaluasi sidang TPP setiap hari Senin pagi, kemudian melaporkan kepada Kalapas untuk tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut.
  3. Membuat rekapitulasi jumlah penilaian kepuasan pengunjung (Kotak Penilaian Kepuasan Pengunjung) setiap selesai pelaksanaan kunjungan, kemudian menjadikan bahan briefing pagi hari berikutnya untuk perbaikan petugas pelayanan kunjungan.
  4. Membuat alur layanan kunjungan.
- Ketiga** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- Keempat** : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- Kelima** : Dengan ditetapkannya keputusan ini maka Surat Keputusan Kalapas tentang Pembentukan Tim Unit Layanan Pengaduan Masyarakat Lembaga Pemasyarakatan Tahun 2014 No. W15.PAS.PAS.17-625.PK.01.04.06 Tahun 2015 yang dikeluarkan pada tanggal 12 Mei 2014 diubah/direvisi.

Petikan keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bondowoso  
 Pada Tanggal : 05 Januari 2015  
 KEPALA

  
 M. HANAFI, S.H., M.H.  
 NIP. 19660809 198602 1 001

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I**  
**KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR**  
**LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO**  
*Jl. Jaks Agung Suprpto No. 05 Bondowoso Telp/fax. (0332) 421336*  
*email : lapas\_bondowoso@yahoo.co.id*

**PROGRAM KERJA**  
**UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT LAPAS**

1. Melaksanakan sosialisasi SOP penanganan keluhan dan pengaduan.
2. Menyusun mekanisme layanan pengaduan masyarakat melalui :
  - a. Membuat kotak saran / pengaduan dan penilaian kepuasan pengunjung;
  - b. Menyediakan call center pengaduan melalui SMS atau Email;
  - c. Membuat sistim informasi publik berbasis teknologi / situs website.
3. Membuat rekapitulasi jumlah pengaduan ( kotak pengaduan dan SMS ) dan jumlah penilaian kepuasan masyarakat / pengunjung.
4. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.
5. Membuat laporan kepada Atasan / Kalapas dan selanjutnya pada kesempatan pertama kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan dengan tembusan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur.

Bondowoso, 05 Januari 2015

**KETUA**  


**NAHRAWI, S.H.**  
NIP. 19640811 198302 1 001

**SEKRETARIS**  


**PRIHANDINI**  
NIP. 19620105 198409 1 001

**MENGETAHUI,**  
**KEPALA**  


**M. HANAFLI, SH., M.H.**  
NIP. 19660809 198602 1 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.  
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR  
LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIB BONDOWOSO  
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 5, Telp/Fax: 0332-421336  
Email: [lapas\\_bondowoso@yahoo.co.id](mailto:lapas_bondowoso@yahoo.co.id)

LAMPIRAN KEPUTUSAN  
KEPALA LEMBAGA PEMASYARAKATAN  
Nomor : W15.PAS.PAS.17-06.PK.01.04.06 Tahun 2015  
Tanggal : 05 Januari 2015

- I. PENANGGUNG JAWAB : M. HANAFI, S.H., M.H.  
(Kepala Lembaga Pemasyarakatan Klas IIB Bondowoso)
- II. KETUA : NAHRAWI, S.H.  
(Kasi Adm. Kamtib)
- III. SEKRETARIS : PRIHANDINI  
(Kasubsi Pelaporan dan Tata Tertib)
- IV. ANGGOTA : 1. HENDRI KURNIAWAN, S.H.  
(Kasubsi Keamanan)
2. SLAMET IRIANTO  
(Pelaksana Kamtib)
3. M. KURNIA A., S.H.  
(Pelaksana KPLP)



M. HANAFI, S.H., M.H.  
NIP. 19660809 198602 1 001

### Lampiran 3 Pedoman Wawancara

#### A. Petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso

1. Bagaimana fasilitas dan kerapian petugas dalam memberikan pelayanan kunjungan terhadap para pengunjung?
2. Apakah ada peraturan/UUD yang mengacu pada fasilitas/sarana dan prasarana di dalam Lapas?
3. Apa saja kehandalan petugas pintu dalam menyikapi pengunjung Lapas?
4. Apakah petugas yang bertugas pada lingkup pelayanan kunjungan dalam memberikan pelayanannya telah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan?
5. Apa cepat tanggap petugas pintu dalam menghadapi pengunjung?
6. Bagaimana cepat tanggap petugas loket pendaftaran pengunjung dalam memberi pelayanan?
7. Apa jaminan yang diberikan petugas pintu pada barang bawaan para pengunjung?
8. Apa jaminan petugas loket pendaftaran kunjungan yang diberikan terhadap para pengunjung?
9. Empati apa yang diberikan petugas pintu dalam menghadapi pengunjung yang bermasalah?
10. Apakah empati yang petugas loket pendaftaran kunjungan berikan terhadap para pengunjung dalam mendaftarkan dirinya di loket pendaftaran kunjungan?
11. Apakah yang menyebabkan kurangnya fasilitas diruang tunggu kunjungan?
12. Apa faktor penghambat dari pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Bondowoso?
13. Apakah fasilitas petugas dalam pelayanan kunjungan telah layak dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung?
14. Apa kendala petugas dalam loket pendaftaran kunjungan?

15. Faktor apa yang menyebabkan kurangnya petugas dalam layanan kunjungan terutama pada loket kunjungan?

16. Apakah ada pendambahan waktu kunjungan yang dilakukan petugas pada saat pelayanan kunjungan sedang berlangsung?

**B. Para Pengunjung/Pembezuk di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso**

1. Bagaimana kerapian dan fasilitas di Lapas?
2. Bagaimana prioritas petugas terhadap para pengunjung dan tamu/keluarga petugas Lapas sendiri?
3. Apa kendala yang mengurangi cepat tanggap petugas pelayanan kunjungan terhadap pengunjung?
4. Apakah jaminan yang petugas Lapas berikan telah memberikan kepuasan terhadap pengunjung?
5. Apakah petugas pelayanan kunjungan memberikan empatinya terhadap pengunjung dan petugas pelayanan kunjungan pada bagian apa yang memberikan empati terhadap pengunjung?
6. Apakah fasilitas yang diberikan diruang tunggu telah layak?

**CURICULLUM VITAE**

Nama : Girinda Bella DwiUtama  
Nomor Induk Mahasiswa : 115030107111074  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bondowoso, 19 Juli 1991  
Pendidikan : 1. SDN Kotakulon 1 Bondowoso, Tamat tahun 2004  
2. SMPN 2 Bondowoso, Tamat tahun 2007  
3. SMAN 2 Bondowoso, Tamat tahun 2010  
Pekerjaan (bagi yang sudah Bekerja) : -  
Publikasi-publikasi Atau karya ilmiah : -

