

**PELAYANAN PUBLIK BAGI BEKAS WARGA BINAAN DI BALAI
PEMASYARAKATAN KELAS II
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**PUTRI BESTARI
NIM. 180802099**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putri Bestari
NIM : 180802099
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Kampung Aie, 28 Agustus 1999
Alamat : Desa Kampung Aie, Kec. Simeulue Tengah,
Kab.Simeulue

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 6 Februari 2023

Yang Menyatakan



Putri Bestari

NIM. 180802099

**PELAYANAN PUBLIK BAGI BEKAS WARGA BINAAN DI
BALAI PERMASYARAKATAN KELAS II
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar

Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

PUTRI BESTARI
NIM 180802099

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah

Prodi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Muhammad Thalal, L.C., M.Si., M.Ed.,
Nip.197810162008011011


Muazzinah, B.Sc., MPA
Nip.198411252019032012

KATA PENGANTAR

segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan karunia-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pelayanan Publik Bagi Bekas Warga Binaan Di Balai Pemasyarakatan Kelas II Kota Banda Aceh"**. Selanjutnya Shalawat serta salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta kepada keluarga, para sahabat dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, MAg. Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh;
2. Dr. Muji Mulia S. Ag. M. Ag. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh;
3. Muazzinah, B.Sc, MPA Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus sebagai Pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan saran serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Muhammad Thalal, Lc., M. Si., M.Ed., Sebagai Pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan arahan dan masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Siti Nur Zalikha, M.Si., Penasehat Akademik yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi;

6. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 yang saling bekerjasama dan saling memberi semangat dan dukungan bagi peneliti;
7. Orang Tua dan keluarga besar yang sangat peneliti sayangi dan cintai yang selalu memberikan Doa, materi, dukungan, serta bantuan untuk terus menyelesaikan Pendidikan di bangku kuliah;
8. Agus Mujahid yang selalu mendengar keluh kesah serta memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti;
9. Team Latela yang telah memberikan waktu serta dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi;
10. Sahabat peneliti : Nurul Al-qia, Riska Ayunda Sari, Fira Puspita, Cilia Meliani, Paras Gita yang selalu menemani dan menyemangati peneliti dari dulu hingga sekarang.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, semoga Allah SWT memberikan sebaik-baiknya balasan kepada pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

A R - R A N I R Y Banda Aceh, 6 Februari 2023

Putri Bestari

ABSTRAK

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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. Lapas sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yang beralamat Jl. Laksamana Malahayati No.6, Baet, Baitussalam, Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Data penelitian terdiri dari dua sumber, yaitu sumber primer ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dan Data sekunder berupa dokumen yang terkait dalam pelayanan dalam pembimbingan klien dewasa di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh (BAPAS). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa bagaimana pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh dari seluruh aspek penilaian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dengan aspek penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Bekas Warga Binaan, Balai Pemasyarakatan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
2.1 Pelayanan.....	8
2.1.1 Definisi Pelayanan	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Pelayanan Publik	9
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik	14
2.3 Balai Pemasarakatan.....	21
2.3.1 Definisi Balai Pemasarakatan	21
2.3.2 Tugas dan kedudukan Balai Pemasarakatan.....	22
2.4 Warga Binaan Pemasarakatan	25
2.4.1 Pengertian Warga Binaan Pemasarakatan	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.4 Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62

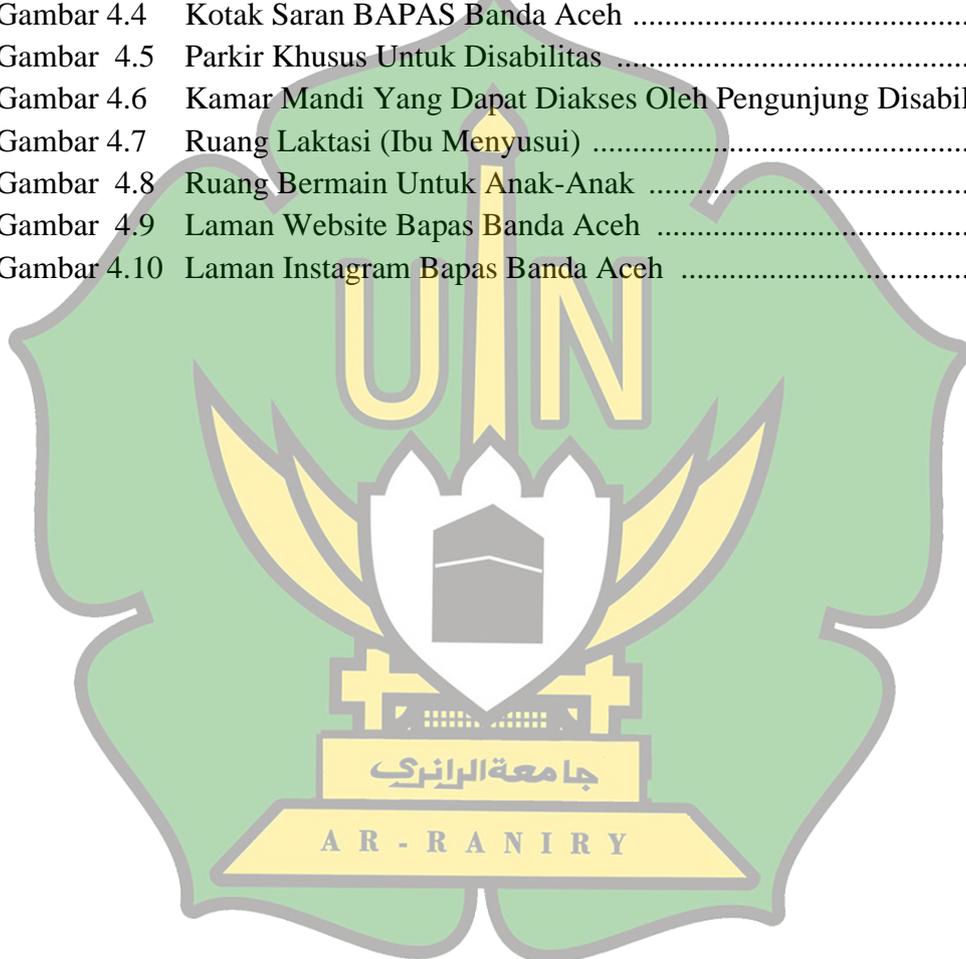
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Fokus Penelitian	27
-----------	------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh .	38
Gambar 4.2	Maklumat Pelayanan Publik BAPAS Kelas II Banda Aceh ...	44
Gambar 4.3	Scan Barcode Survey Kepuasan BAPAS Banda Aceh	46
Gambar 4.4	Kotak Saran BAPAS Banda Aceh	47
Gambar 4.5	Parkir Khusus Untuk Disabilitas	49
Gambar 4.6	Kamar Mandi Yang Dapat Diakses Oleh Pengunjung Disabilitas.	50
Gambar 4.7	Ruang Laktasi (Ibu Menyusui)	50
Gambar 4.8	Ruang Bermain Untuk Anak-Anak	51
Gambar 4.9	Laman Website Bapas Banda Aceh	53
Gambar 4.10	Laman Instagram Bapas Banda Aceh	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Pembimbing	64
Lampiran 2	Surat Izin Melakukan Penelitian	65
Lampiran 3	Surat Telah Melakukan Penelitian	66
Lampiran 4	Dokumentasi	67



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Pasal 1). Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini dapat disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi, semua Negara yang menyebutkan bahwa Negara ini harus memberikan berbagai fasilitas kepada warga Negara².

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

¹ Ratminto, & Winarsih, Atik septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. hal.33

² Nurmandi, Ahmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publlik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama. hal. 40

yang membutuhkan pelayanan dan diberikan oleh instansi publik yang berwenang untuk itu. Kedua pelayanan publik yang bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus di antara institusi publik tertentu dan publik/komunitas tertentu.

Membicarakan pelayanan publik secara konseptual tidak bisa dilepaskan dari manajemen. Manajemen harus ditegakkan. Rencana atau peraturan sebagai produk manajemen, misalnya, harus ditaati oleh setiap orang atau masyarakat yang berkaitan dengan rencana atau peraturan yang bersangkutan. Setiap keputusan harus cukup kuat untuk mengikat setiap orang yang terlibat, secara tegas atau dengan paksaan (kekuatan fisik). Setiap peraturan atau keputusan bersifat mengikat, dan oleh karena itu orang tidak boleh berbuat menurut kehendak hatinya sendiri.

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 tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Lapas sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

Warga Binaan bukanlah objek pembinaan, tetapi adalah subyek pembinaan. Dalam kenyataannya mereka sering tidak diterima dengan baik oleh keluarga, dan masyarakat karena adanya stigma sebagai orang yang tidak baik. Mereka sering dicibir, diacuhkan dan bahkan ditolak di tengah-tengah lingkungan mereka. Tidak jarang perlakuan ini menyebabkan mereka akhirnya melakukan kembali kejahatan yang sama atau kejahatan lainnya. Oleh karena itu mereka tidaklah berbeda dari manusia lainnya karena sewaktu-waktu dapat berbuat salah. Sehingga tidaklah tepat

apabila selalu diasingkan dari masyarakat. Mereka justru harus dikenalkan kembali ke masyarakat karena masyarakat adalah ajang hidup mereka yang merupakan tempat satu kesatuan hidup di mana kehidupan dan penghidupannya akan menjadikan mereka menjadi manusia seutuhnya yang menyadari kesalahannya, memperbaiki diri dan tidak lagi mengulangi tindak pidana.

Sistem Pemasyarakatan di Indonesia, yang diatur dalam Undang-undang Nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, merupakan pelaksanaan pelaksanaan dari pidana penjara, yang merupakan perubahan ide secara yuridis filosofis dari sistem kepenjaraan menjadi sistem pemasyarakatan.³

Pengayoman kepada masyarakat dan terpidana sendiri agar menjadi insaf dan dapat menjadi masyarakat yang baik. Demikianlah konsepsi baru fungsi pemidanaan yang bukan lagi sebagai penjeratan belaka, namun juga sebagai upaya rehabilitasi dan reintegrasi sosial. Konsepsi itu disebut Pemasyarakatan. Integrasi sosial sangat penting untuk dilakukan dalam upaya pembinaan terhadap warga binaan pemasyarakatan. Integrasi sosial merupakan proses pembimbingan warga binaan pemasyarakatan yang selanjutnya disebut Klien Pemasyarakatan, yang telah memenuhi persyaratan tertentu untuk hidup dan berada kembali di tengah-tengah masyarakat dengan bimbingan dan pengawasan BAPAS.⁴

Secara umum, rutan adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan. Sedangkan lapas adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik

³ Dwidja Priyatna, "Sistem Pelaksanaan Pidana Penjara di Indonesia"(Bandung: PT.Refika Aditama, 2006). hal.23

⁴ Ibid, hal.24-25

pemasyarakatan. Balai Pemasyarakatan (BAPAS) tidak berbentuk bangunan penjara, melainkan sebagai sebuah kantor pembinaan dan pembimbingan. Balai Pemasyarakatan (BAPAS) sendiri memiliki tugas utama untuk melakukan pembinaan di luar Lembaga Pemasyarakatan terhadap narapidana, yang mana pembimbingan yang diberikan diharapkan mampu mencegah terjadinya stigma negative dan penanggulangan tindak pidana. Balai Pemasyarakatan (BAPAS) sendiri mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan sebagian dari tugas pokok Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dalam menyelenggarakan pembimbingan klien pemasyarakatan di daerah. Bentuk dari bimbingan yang diberikan bermacam - macam, mulai dari pemberian pembimbingan tentang agama, keterampilan, sampai pada pembimbingan kepribadian. Bimbingan ini diberikan dengan tujuan agar klien dapat hidup dengan baik di dalam masyarakat dan memberikan motivasi agar dapat memperbaiki diri sendiri dan tidak mengulangi tindak kejahatan.

Lembaga pemasyarakatan adalah instansi terakhir dalam proses peradilan pidana sebagai wadah bagi pelaku tindak pidana yang sudah mendapat keputusan dari hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap untuk menjalani pemidanaan, di samping itu juga diberikan pembinaan dan pembimbingan agar kembali menjadi orang baik. Pembinaan adalah usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, di dalam pelaksanaan Warga Binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yaitu; 1) Pemberian pelayanan belum berjalan secara maksimal sepenuhnya diakibatkan adanya berbagai masalah, seperti pembimbing klien, terkadang tidak ada di tempat saat

bekas warga binaan datang ke Balai Pemasyarakatan (BAPAS) dikarenakan terjebak macet atau terlambat, dalam keadaan sakit atau sedang keperluan diluar kota, dan informasi tentang itu kadang tiak diketahui oleh bekas warga binaan yang sudah datang ke Balai Pemasyarakatan (BAPAS). 2) Pelayanan yang diberikan terkadang lambat dan membutuhkan waktu yang lama, hal ini terjadi jika petugas sedang banyak kerjaan, akses aplikasi yang digunakan bermasalah, atau perlengkapan pelayanan dalam keadaan rusak, seperti komputer dan lainnya. Hal tersebut oleh penulis perlu dilakukan penelitian agar dapat diketahui bagaimana pelaksanaannya dan apa yang menjadi kendala yang dihadapi. Oleh karena itu perlu adanya tindakan dalam hal memberikan pengawasan dan pengamatan tahanan khususnya terhadap pelayanan publik diberikan pada bekas warga binaan. Maka dari itu peneliti akan menggunakan rujukan Peraturan menteri tahun 2017 tentang penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya kebijakan pelayanan, Sumber daya, sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi dan penyediaan pengaduan. Selain itu, juga diharapkan dapat memberi masukan dan saran terkait proses yang baik bagi bekas warga binaan dan juga bisa memberikan solusi bagi WBP, termasuk dalam proses pelayanan maupun penjatuhan vonis hukuman dalam proses peradilan memberikan layanan kesehatan dan mengajak hidup sehat, meningkatkan pelayanan pemeriksaan penyuluhan bekas warga binaan, juga mengantisipasi dan menjaga kesehatan bagi bekas warga binaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berpusat pada pelayanan publik yang diberikan kepada bekas warga binaan, agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) . Hal

ini yang menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian di BAPAS dengan judul “**PELAYANAN PUBLIK BAGI BEKAS WARGA BINAAN DI BALAI PEMASYARAKATAN KELAS II KOTA BANDA ACEH**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan , adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh?
2. Apa Saja bentuk-bentuk pelayanan publik yang terdapat di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan publik yang terdapat di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan dapat menambahkan di bidang pelayanan publik bagi bekas warga binaan untuk meningkatkan kematangan perencanaan karir pada bekas warga binaan khususnya di balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan publik bagi bekas warga binaan di balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh untuk dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan harapan yang diinginkan.



BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Pelayanan

2.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁵

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

⁵ M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁶

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik⁷. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik⁸.

⁶ Bilson Simamora, Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 180.

⁷ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

⁸ Ibid, 14.

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)⁹.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyedia pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

⁹ Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press

publik¹⁰. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik¹¹. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik¹²;

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

¹⁰ UU N0 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

¹¹ Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

¹² Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246

3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas.
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.2.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi¹³;

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

¹³ Ibid, hal 69

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian-kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan :

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

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 dalam pasal 5 dijelaskan bahwa Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009):

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 15 untuk melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten.

4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan yaitu pelayanan publik tidak berbelit kepada masyarakat mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yaitu persyaratan teknis, administratifnya, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu produk pelayanan yang diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan yaitu proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan harus bertanggung bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi.
8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih dan rapi.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 34 Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Profesional.
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantasan.

15. Tidak menyimpang dari prosedur.

Adapun Komponen Standar Pelayanan dalam UU No 25 Tahun 2009 Pasal

21 Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan Yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi Pelaksana Yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan Internal Yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Yaitu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana Yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.3 Balai Pemasarakatan

2.3.1 Definisi Balai Pemasarakatan

Menurut Pasal 1 angka 4 Undang - Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan memberikan pengertian bahwa "Balai Pemasarakatan yang selanjutnya disebut BAPAS adalah pranata untuk melaksanakan bimbingan Klien Pemasarakatan." Pengertian Klien Pemasarakatan sendiri menurut Pasal 1 angka 4 Undang - Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan adalah seseorang yang berada dalam bimbingan Balai Pemasarakatan.

Pembimbingan yang dilakukan oleh Balai Pemasarakatan merupakan bagian dari suatu Sistem Pemasarakatan yang diselenggarakan dalam rangka membentuk

warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, 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 (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995). Balai Pemasyarakatan didirikan di setiap ibukota Kabupaten atau Kotamadya. Menurut Pasal 6 ayat (3) Undang - Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, pembinaan yang dilakukan oleh Balai Pemasyarakatan dilakukan terhadap:¹⁴

- a. Terpidana bersyarat .
- b. Narapidana, Anak Pidana dan Anak Negara yang mendapat pembebasan bersyarat atau cuti menjelang bebas .
- c. Anak Negara yang berdasarkan putusan pengadilan, pembinaannya diserahkan kepada orang tua asuh atau badan sosial.
- d. Anak Negara yang berdasarkan Keputusan Menteri atau pejabat di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang ditunjuk, 29 bimbingannya diserahkan kepada orang tua asuh atau badan sosial. Anak yang berdasarkan penetapan pengadilan, bimbingannya dikembalikan kepada orang tua atau walinya.

2.3.2 Tugas dan kedudukan Balai Pemasyarakatan

Balai Pemasyarakatan (BAPAS) mempunyai tugas untuk memberikan bimbingan kemasyarakatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang

¹⁴ Asshiddiqia, Jimly, Perkembangan & Konsolidasi lembaga Negara: pasca Reformasi, (Yogyakarta: Gramedia,2014), hlm. 223

berlaku. Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak, tugas pokok Balai Pemasyarakatan adalah:

- a. Membantu memperlancar tugas penyidik, penuntut umum, dan hakim dalam perkara anak nakal, baik di dalam maupun di luar sidang anak dengan membuat laporan hasil penelitian kemasyarakatan.
- b. Membimbing, membantu, dan mengawasi anak nakal yang berdasar putusan hakim dijatuhi pidana bersyarat, pidana pengawasan, pidana denda diserahkan kepada negara dan harus mengikuti latihan kerja atau anak yang memperoleh pembebasan bersyarat dari lembaga pemasyarakatan.

Tugas - tugas tersebut merupakan suatu kegiatan pemberian bimbingan terhadap orang - orang dan anak - anak yang dikenai suatu sanksi. Bimbingan kemasyarakatan merupakan bagian dari sistem pemasyarakatan yang menjiwai tata peradilan pidana dan mengandung aspek pelaksanaan bimbingan kepada para pelanggar hukum.

Kedudukan Balai Pemasyarakatan (BAPAS) adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pembimbingan luar Lembaga Pemasyarakatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia di Provinsi. Hal ini mengandung pengertian bahwa Balai Pemasyarakatan masuk dalam naungan Departemen

Hukum dan Hak Asasi Manusia (Depkumham) yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.¹⁵

Balai Pemasyarakatan merupakan unit pelaksana teknis bimbingan kemasyarakatan sebagai bagian dari sistem pemasyarakatan yang menjiwai kata peradilan pidana dan mengandung aspek penegakan hukum dalam rangka pencegahan kejahatan dan bimbingan terhadap pelanggar hukum. Sistem pemasyarakatan merupakan perwujudan dari kebijakan baru dalam memberlakukan narapidana atau pun tersangka/terdakwa anak yang lebih bersifat mengayomi masyarakat dari gangguan kejahatan.

Balai pemasyarakatan merupakan suatu organisasi dengan mekanisme kerja yang menggambarkan hubungan dan jalur-jalur perintah atau komando vertikal maupun horizontal dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam hal ini setiap petugas harus mengerti dan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing. Oleh karena itu penerapan organisasi Balai Pemasyarakatan telah diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam struktur organisasi

Balai Pemasyarakatan dibedakan dengan klasifikasi berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.02.12.07.03 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak dan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01.PR.07.03 Tahun 1997 menghapus Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan

¹⁵ Titi Dewanti Kellina, pelaksanaan kegiatan kerja bagi klien pemasyarakatan, Skripsi ini untuk meraih gelar S1Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang Tahun 2013

Pengentasan Anak menjadi Balai Pemasyarakatan. Perihal klasifikasi tersebut didasarkan atas lokasi, beban kerja, dan wilayah kerja.¹⁶ Berdasarkan hal tersebut, Balai Pemasyarakatan diklasifikasikan menjadi dua kelas yaitu, Balai Pemasyarakatan Kelas 1 dan Balai Pemasyarakatan Kelas 2.

2.4. Warga Binaan Pemasyarakatan

2.4.1 Pengertian Warga Binaan Pemasyarakatan

Warga Binaan pemasyarakatan adalah sebutan nama lain dari napi atau narapidana, menurut peraturan kementerian hukum dan HAM yang terbaru menyatakan bahwa untuk warga binaan pemasyarakatan karena sebutan napi/narapidana dinilai kurang manusiawi sehingga diganti. Narapidana adalah orang yang sedang menjalani pidana penjara. Pengertian narapidana menurut kamus Bahasa Indonesia adalah orang hukuman (orang yang sedang menjalani hukuman karena melakukan tindak pidana). Di Dalam Berita Negara Peraturan Kementrian Hukum dan HAM UU Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, narapidana adalah yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Lembaga Pemasyarakatan.

¹⁶ Niki styaningrum, “Peranan Balai Pemasyarakatan Dalam Pelaksanaan Pembimbingan Klien Anak Yang Memperoleh Pembebasan Bersyarat” Skripsi ini untuk meraih gelar S1Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Tahun 2016, diakses pada tanggal 11 Maret 2019, Pukul 08:35 WIB.

2.5 Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Istilah deskriptif berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal. Penelitian deskriptif di sini adalah penelitian untuk menyelidiki keadaan suatu tempat atau wilayah tertentu. Kemudian data yang terkumpul tersebut diklasifikasikan atau dikelompokkan menurut jenis, sifat, atau kondisinya. Sesudah datanya lengkap maka dibuatlah kesimpulan.

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti¹⁷. Penelitian ini ingin memberikan gambaran atau melukiskan hasil pengamatan yang didapat dari lapangan dan menjelaskannya dengan kata-kata.

Berdasarkan dengan judul yang dikemukakan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk meneliti data keseluruhan yang diteliti secara tepat. Dengan menggunakan metode ini dapat menggambarkan secara luas dan lengkap data yang diperoleh

¹⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hal. 18.

dari subjek yang diteliti, terhadap kasus ini peneliti mempelajarinya secara mendalam dari berbagai kasus yang ada di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh.

3.2 Fokus Penelitian

Maka penelitian berfokus pada:

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

No	Dimensi	Aspek Penilaian	Sumber
1	Pelayanan Publik Bagi Bekas Warga Binaan di Balai Pemasarakatan	a. Kebijakan Pelayanan b. Profesionalisme Sumber Daya manusia c. Sarana Prasarana d. Sistem Informasi e. Konsultasi dan Pengaduan f. Inovasi Pelayanan Publik	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik b. Jurnal tentang pelayanan publik bagi warga binaan.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di balai pemasarakatan kelas II Banda Aceh yang beralamat Jl. Laksamana Malahayati No.6, Baet, Baitussalam, Kabupaten Aceh Besar, Aceh.

Waktu penelitian dimulai sejak peneliti melakukan observasi awal yang sudah dilakukan pada bulan Januari 2022 dengan tujuan pencarian informasi tentang masalah penelitian guna pembuatan proposal. Kemudian, peneliti melakukan penelitian lanjut pada tanggal 16 November 2022 dengan tujuan penggalan informasi dan mendapatkan data lebih lanjut terkait penelitiannya.

3.4 Sumber Data

Data penelitian terdiri dari dua sumber, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Data ini diperoleh dari responden-responden yang diwawancarai. Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Data ini diperoleh dari perpustakaan, laporan-laporan penelitian terdahulu, dokumen serta tulisan-tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini.¹⁸ Data primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung¹⁹.

Data primer yang didapat dalam penelitian ini bersumber dari hasil Responden merupakan orang yang dianggap lebih mengetahui mengenai apa yang diharapkan oleh penulis sehingga akan memudahkan penyelesaian penelitian ini terhadap pelayanan dalam pembimbingan klien dewasa di Balai Pemasarakatan

¹⁸ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Erlangga, 2001), hal. 129.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 85

kelas II Banda Aceh (BAPAS). Sumber data primer dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu dengan menggunakan teknik penentuan responden dengan pertimbangan tertentu Untuk itu, adapun yang menjadi responden untuk diwawancarai (sebagai data primer) adalah sebanyak enam orang.

Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto, dan lain-lainnya . Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen yang terkait dalam pelayanan dalam pembimbingan klien dewasa di balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh (BAPAS).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menempuh dengan beberapa langkah penelitian, yaitu;

1. Observasi

Observasi yaitu meliputi kegiatan yang dilakukan terhadap objek dengan menggunakan alat indra. Observasi di sini adalah mengamati secara langsung terhadap objek penelitian melalui kelima alat indera, baik melalui penglihatan yaitu mata, penciuman yaitu hidung, pendengaran yaitu telinga, peraba dengan kulit atau organ tubuh lainnya dan melalui pengecap yaitu

lidah²⁰. Sebagaimana Sugiyono menjelaskan mengenai proses pelaksanaan pengumpulan data menjadi dua, yaitu observasi berperan serta (*participant observation*) dan observasi non-partisipan. Adapun observasi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, dimana penulis hanya terlibat sebagai pengamat independen²¹.

2. Wawancara

Wawancara yaitu merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara juga berarti suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden.²² Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewer* (s) dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Hasil wawancara tersebut berupa jawaban dari responden berupa informasi terhadap permasalahan penelitian dan dijadikan data dalam penulisan ini. Dalam melakukan wawancara, penulis perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan informasi berupa data yang diperlukan dalam penelitian ini.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 47

²¹ Ibid. 145

²² Ibid. 231

Adapun narasumber untuk wawancara pada penelitian ini yaitu :

1. Effendi, SH, selaku kepala Balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh
 2. Salmiati, SH, selaku kepala urusan tata usaha
 3. Eddi, SH. selaku kepala bimbingan klien dewasa
 4. Staf Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh
3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda yang berkaitan dengan masalah penelitian²³. Untuk mengumpulkan data yang lebih lengkap dan akurat maka penulis menambahkan studi dokumentasi.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Miles and Huberman mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi²⁴:

1. Reduksi Data

Reduksi Data Yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Mereduksi

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 274

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 246-225

data melalui bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyingkirkan hal yang dianggap tidak perlu.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang membentuk untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tujuannya untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal yang serupa menjadi kategori dan data yang diklasifikasikan berdasarkan tema ini. Data yang telah dipilah tersebut akan disajikan dalam bentuk rangkaian ulasan yang berisi tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

3. Menarik Kesimpulan

Setelah memahami arti dari berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan peraturan, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, akhirnya peneliti menarik kesimpulan. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan jalan apa adanya sesuai dengan masalah yang diteliti dan data yang diperoleh. Setelah semua data dikumpulkan, kemudian kita ambil kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Balai Pemasyarakatan Kelas II Kota Banda Aceh

Pada tanggal 5 Agustus seorang berkebangsaan Belanda (Schepper) mendirikan suatu badan yang dinamakan *Reclasseering Tucht Enop Voending* atau yang disebut dengan BISPA (Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak). Lembaga tersebut didirikan oleh pihak swasta yang berada diluar lembaga Pemasyarakatan, BISPA tersebut berguna untuk melakukan pembimbingan klien dewasa dan anak. Pada tanggal 4 September 1931 lembaga tersebut dihapuskan hal ini dikarenakan Hindia Belanda mengalami krisis ekonomi.

Berdasarkan pasal 2 aturan peralihan UUD 1945 Jo. Stb 1926 No.487 badan tersebut diaktifkan kembali sejak Indonesia merdeka. Karena, pelaksanaan dalam kepenjaraan masih mengikuti aturan-aturan lembaga Belanda, maka berdasarkan Surat Keputusan Presidium Kabinet Ampera tanggal 3 November 1966 No.75/U/Kep./11/1966 tentang Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang dikuatkan lagi dengan Keputusan Menteri No.IS.4/3/1975 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kehakiman yang memperincikan tentang tugas-tugas Direktorat BISPA. Lembaga tersebut dihapuskan dan digantikan dengan Direktorat Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak (Dit. BISPA).

Pada tanggal 30 Desember 1995, berdasarkan pada Undang-Undang No.12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, Balai BISPAA kemudian diganti menjadi Balai Pemasyarakatan (BAPAS) yang menyatakan bahwa BAPAS adalah suatu pranata untuk melaksanakan bimbingan klien pemasyarakatan.

Pada Tahun 1988 Balai Bimbingan dan Pengentasan Anak (BISPA) Aceh mulai diresmikan oleh kepala kantor wilayah Departemen Kehakiman. Pada tanggal 24 Desember 2004 saat itu terjadi bencana alam tsunami dan gempa bumi yang begitu hebat sehingga bangunan Bapas Kelas II Banda Aceh hancur total yang hanya meninggalkan pondasi bangunan. Akibat bangunan rusak total maka semua kegiatan Bapas Kelas II Banda Aceh beserta pegawai bertugas sementara di kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM aceh. Namun pada Tahun 2005 s/d 2006, kantor Bapas dibangun kembali dengan dua tahap menggunakan dana dari Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi (BRR), bangunannya berdiri diatas tanah seluas 1.885 m, dengan luas bangunan 760.960 m.

4.1.2 Visi, Misi, Tata Nilai dan Core values Balai Pemasyarakatan Kelas II Kota Banda Aceh.

1. Visi

Menjadi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) yang profesional,handal dan bertanggung jawab untuk mewujudkan pulihnya kesatuan hubungan hidup,kehidupan dan penghidupan klien pemasyarakatan sebagai individu,anggota masyarakat, makhluk Tuhan Yang Maha Esa.

2. Misi

- a) Mewujudkan LITMAS (Penelitian Kemasyarakatan) yang objektif, akurat dan tepat waktu
- b) Melaksanakan program pembimbingan secara berdaya guna, tepat sasaran dan memiliki prospek kedepan
- c) Mewujudkan pembimbingan klien masyarakat dalam rangka penegakkan hukum, pencegahan dan penanggulangan kejahatan serta pemajuan dan perlindungan HAM
- d) Pendampingan klien anak yang berhadapan dengan hukum.

3. Tata Nilai

Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai kami "**P-A-S-T-I**".

- a) **Profesional** : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;
- b) **Akuntabel** : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;
- c) **Sinergi** : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;

- d) **Transparan** : Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
- e) **Inovatif** : Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

4. Core Values

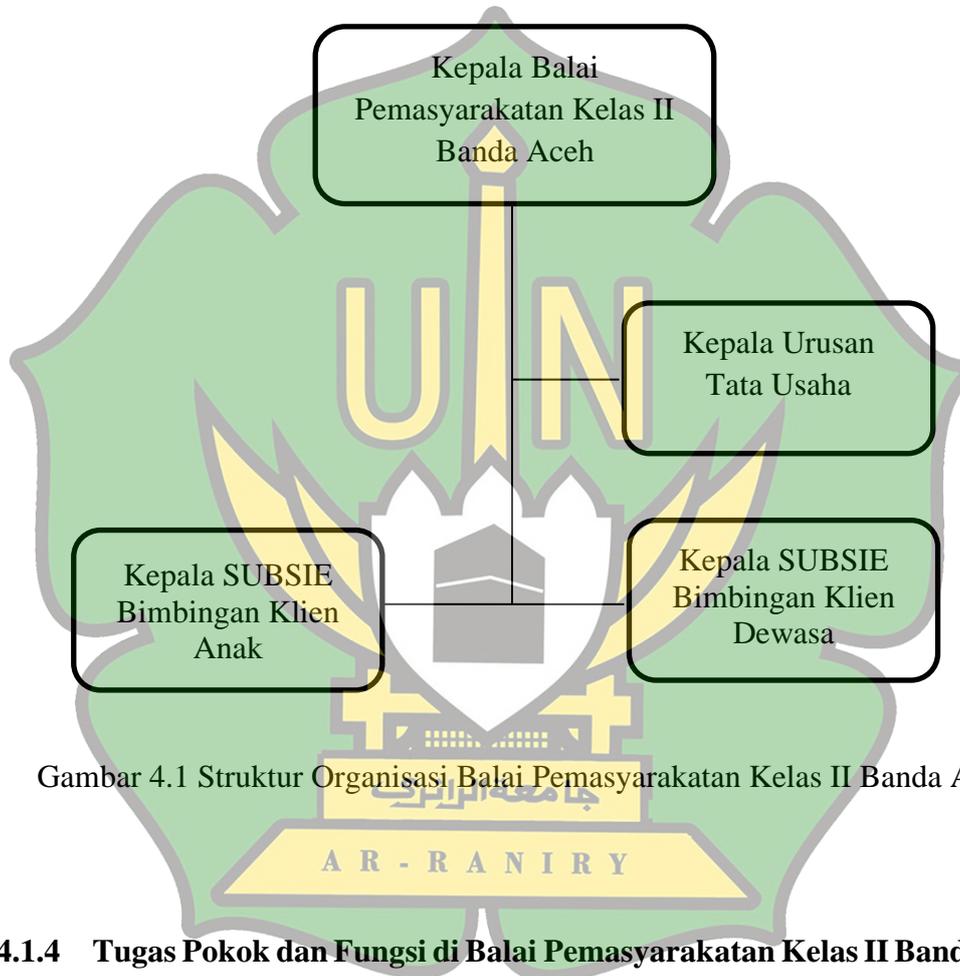
- a) Berorientasi Pelayanan
 - 1) Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat
 - 2) Ramah, cetakan, solutif, dan dapat diandalkan
 - 3) Melakukan perbaikan tiada henti
- b) Akuntabel
 - 1) Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.
 - 2) Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien.
 - 3) Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
- c) Kompeten
 - 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
 - 2) Membantu orang lain belajar.

- 3) Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
- d) Harmonis
- 1) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
 - 2) Suka menolong orang lain.
 - 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- e) Loyal
- 1) Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar. Negara Republik Indonesia Tahun 1945, NKRI serta pemerintahan yang sah.
 - 2) Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.
 - 3) Menjaga rahasia jabatan dan negara.
- f) Adaptif
- 1) Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.
 - 2) Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.
 - 3) Bertindak proaktif.
- g) Kolaboratif
- 1) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
 - 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
 - 3) Menggerakkan pemanfaatan sebagai sumber daya untuk tujuan bersama.

4.1.3 Struktur Organisasi Pemasarakatan Kelas II Kota Banda Aceh

Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh memiliki struktur organisasi pejabat struktural sebagai berikut:

Struktur Organisasi Pejabat Struktural



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

1. Tugas Pokok :

- a. Melaksanakan penelitian kemasyarakatan untuk pengusulan PB,CMB,CMK,Asimilasi,dan program pembinaan di dalam maupun di luar Lapas.

- b. Melaksanakan Pembimbingan dan Pengawasan bagi klien Pemasarakatan Bapas yang menjalani masa PB,CB,CMB, serta program-program bimbingan lainnya.
- c. Melaksanakan penyelenggaraan registrasi,bimbingan kerja dan melakukan penelitian ke masyarakat untuk bahan TPP di Lapas/Rutan serta memberikan bimbingan kepada klien dewasa di lingkungan Bapas sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

2. Fungsi Bidang Kerja:

- a. Melaksanakan Bimbingan Pemasarakatan untuk peradilan.
- b. Melakukan registrasi Klien Pemasarakatan .
- c. Mengikuti Sidang Peradilan di Pengadilan Negeri dan Sidang TPP (Tim Pengamat pemasarakatan).
- d. Memberi bantuan bimbingan kepada mantan narapidana, anak negara dan klien pemasarakatan bagi yang memerlukan.

4.1.5 Sarana dan Prasarana di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

Lembaga di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang semua, bekas warga binaan pemasarakatan dan pegawai, serta pelayanan umum lainnya, dengan fasilitas :

1. Memiliki lapangan Volly Ball untuk kegiatan olahraga buat pegawai dan melakukan gerak jalan santai dan senam setiap pagi dan sore.
2. Memiliki satu buah Masjid untuk kegiatan ibadah bagi bekas Warga Binaan Pemasarakatan dan pegawai.

3. Memiliki kantin untuk umum bagi bekas Warga Binaan Pemasyarakatan, pegawai dan tamu yang berkunjung.
4. Memiliki 2 ruang tamu yang digunakan bekas Warga Binaan Pemasyarakatan untuk melakukan pelayanan publik lainnya, mulai jam 9.00 sampai dengan 12.00 WIB, dan hari minggu libur dan ditiadakan untuk besok.
5. Memiliki 1 loket pendaftaran tamu, didukung sistem komputerisasi Rekam Foto Wajah Tamu dan disediakan 10 buah kursi duduk.
6. Memiliki 1 ruang konsultasi hukum, bagi bekas Warga Binaan Pemasyarakatan yang memerlukan konsultasi hukum dan pelayanan publik lainnya yang berkaitan dengan kepentingan bekas Warga Binaan Pemasyarakatan.
7. Memiliki toilet khusus untuk pegawai dan untuk tamu dan bekas Warga Binaan Pemasyarakatan.
8. Memiliki 1 ruangan khusus untuk wanita hamil dan wanita yang menyusui untuk pegawai, tamu dan bekas warga binaan.

4.2 Data Warga Eks Binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Kota Banda Aceh.

1. Klien Anak

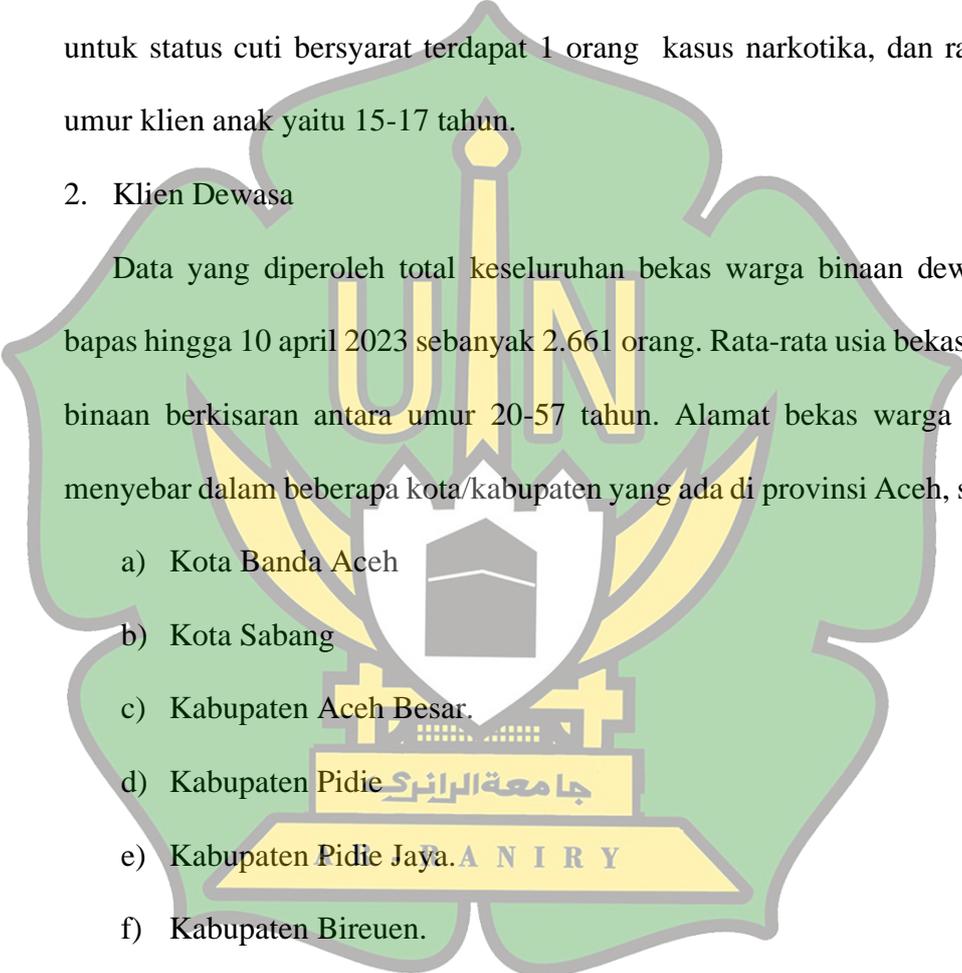
Data pada tahun 2022 diperoleh bawah untuk status pembebasan bersyarat terdapat 16 kasus, yaitu kasus narkoba 3, pelecehan seksual 8 orang, penganiayaan 3 orang dan pencurian 2 orang. Untuk status klien cuti bersyarat terdapat 6 orang kasusnya yaitu, 2 kasus orang pencurian, 1 orang

kasus penganiayaan dan 2 orang kasus narkoba dan rata-rata umur klien anak kecil yaitu 14-17 tahun.

Data pada tahun 2023 diperoleh bahwa tahun 2023 diperoleh untuk status kasus pembebasan bersyarat terdapat 4 orang kasus pelecehan seksual dan untuk status cuti bersyarat terdapat 1 orang kasus narkoba, dan rata-rata umur klien anak yaitu 15-17 tahun.

2. Klien Dewasa

Data yang diperoleh total keseluruhan bekas warga binaan dewasa di bapas hingga 10 april 2023 sebanyak 2.661 orang. Rata-rata usia bekas warga binaan berkisaran antara umur 20-57 tahun. Alamat bekas warga binaan menyebar dalam beberapa kota/kabupaten yang ada di provinsi Aceh, seperti:

- a) Kota Banda Aceh
- b) Kota Sabang
- c) Kabupaten Aceh Besar.
- d) Kabupaten Pidie 
- e) Kabupaten Pidie Jaya.
- f) Kabupaten Bireuen.
- g) Kabupaten Bener Meriah
- h) Kabupaten Aceh Tengah.

Dari 8 kabupaten/kota tersebut tersebar dalam 11 UPT lapas/rutan. Rata-rata kasus hukum di wilayah kerja BAPAS dominan kasus narkoba (85% narkoba) (15% umum). Kesuluruhan data bekas warga binaan diketahi

bahwa untuk warga binaan laki-laki ada 2.320 orang dan 155 orang warga bekas binaan perempuan.

4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan penelitian penulis melaksanakan mulai tanggal 11-20 desember 2022, dimana penulis melakukan penelitian dengan observasi langsung kelapangan, melihat bagaimana kondisi yang menjadi objek penelitian yaitu pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh. Dalam pengumpulan data baik data sekunder maupun data primer penulis melakukan observasi langsung dengan pegawai dengan pengambilan data-data baik melalui dokumen yang ada maupun data kondisi Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yaitu berupa data tentang pelayanan publik yaitu sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dengan aspek penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan publik.

Selain itu juga dalam pengumpulan data penulis juga melakukan wawancara langsung terhadap pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh dalam rangka mendukung data-data yang diperoleh. Adapun hasil dan data-data yang diperoleh melalui wawancara dapat dilihat pada uraian berikut ini:

4.3.1 Kebijakan Pelayanan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh

Didalam penelitian akan dilihat tentang kebijakan pelayanan yang diberikan kepada bekas warga binaan, adapun kebijakan yang dilihat berupa tentang standar

pelayanan, maklumat pelayanan, dan survey kepuasan. hasil wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh tentang kebijakan pelayanan dengan indikator standar pelayanan mengatakan bahwa:

“Untuk standar pelayanan kami mengikuti undang-undang yang telah mengatur pembinaan kemasyarakatan dan di dalam itu ada turunannya, ada peraturan pemerintah ada permenkumham, kemudian ditafsirkan lagi ada turunannya lagi, dan ada kebijakan dari BAPAS. Itulah yang kami gunakan dalam standar pelayanan”²⁵

“ Untuk standar yang digunakan seperti SOP dengan begitu seluruh SDM perusahaan bisa saling membantu dan bekerjasama untuk mencapai tujuan pelayanan”²⁶

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh kepala bimbingan klien dewasa dari hasil wawancara diperoleh bahwa:

“ Standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian layanan kepada bekas warga binaan tahun 1995 tentang pemasyarakatan, itulah yang menjadi acuan kami, contoh penelitian kemasyarakatan baik itu pembimbingan, pengawasan maupun pendampingan”²⁷

“Standar yang digunakan yaitu; UU No. 12 tahun 1995 tentang pemasyarakatan. PP No. 13 tahun 1999 tentang pembinaan, dan pembimbingan warga binaan, PP No. 32 tahun 1999 yang telah diubah dengan PP No.9 tahun 2012 tentang syarat dan tata cara pelaksanaan pemasyarakatan, KEPMENKES RI No. M.02-PR 07.03 tahun 1987 tentang organisasi dan tata cara kerja Balai Bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, PERMENKUMHAM No. 12 Tahun 2013 tentang ASESMEN risiko dan ASSESSMENT bagi narapidana dan klien pemasyarakatan. PERMENKUMHAM No.03 tahun 2018 tentang syarat dan tata cara pemberian remisi, Asimilasi, cuti dan mengunjungi keluarga, pembebasan bersyarat, arti menjelang bebas dan cuti bersyarat”²⁸

²⁵ Wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

²⁶ Wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

²⁷ Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan kepala tata usaha mengungkapkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan pada unit ini yaitu:

*“ Pertama bekas warga binaan harus mengisi buku tamu di POS penjagaan pelayanan untuk mengetahui bekas warga binaan tersebut asal dari mana dan tujuannya apa kemudian bekas warga binaan tersebut diarahkan ke ruang STP untuk di upload datanya untuk membuktikan dia dari LAPAS atau dari rutan mana”.*²⁹

“Standar yang digunakan lebih ke pelayanan publik”

Untuk lebih lanjut guna mengetahui standar pelayanan yang diterapkan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh, adapun hasil wawancara dengan staf pegawai yaitu :

*“Jadi, bekas warga binaan inikan wajib lapor, kemudian diwajibkan untuk melapor ke BAPAS. Jadi , kami melakukan pelayanan melalui VC bagi Bekas warga binaan yang jauh sehingga mereka pun tidak mengeluarkan uang untuk biaya datang ke BAPAS, itulah salah satu standar pelayanan kami”.*³⁰

“Standar yang digunakan berupa: penelitian kemsyarakatan, pembimbingan, pendampingan dan pengawasan”

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diterapkan di kantor Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh sesuai dengan kebutuhan setiap unit atau bagian di perusahaan tersebut. Hal ini agar pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh maksimal dan baik, karena setiap unit /bagian mempunyai tugas dan peran masing-masing. Dokumen Standar Pelayanan Balai Pemasarakatan dapat dilihat pada lampiran.

²⁹ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

³⁰ Wawancara dengan staf Balai Pemasarakatan ibu Chairunnas S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

Setelah mengetahui standar pelayanan peneliti kemudian menanyakan tentang maklumat pelayanan yang telah dilakukan , dan hasil wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda aceh mengatakan:

*“ Ada maklumat, di depan ruangan terdapat informasi-informasi yang bisa dilihat oleh masyarakat jika ia masuk ke BAPAS. Maklumat di publish dalam bentuk artikel foto dan lain-lainnya ”.*³¹

Pada bagian bimbingan klien dewasa dari hasil wawancara terhadap maklumat mengatakan bahwa.

*“Maklumat pelayanan sudah ada namun belum dipublish kepada seluruh lapisan masyarakat. Maklumat pelayanan dapat dilihat di sosial media BAPAS dalam bentuk dokumentasi dan dalam bentuk tulisan”*³²

Hal ini sesuai dengan unit/bagian Tata Usaha di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh dimana tidak semua maklumat di publish kepada seluruh lapisan masyarakat, dan maklumat di publish di media IG,FB, WA, dan dalam bentuk foto. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa maklumat ada dan tidak semua bisa di publish hanya maklumat yang bersifat umum umum yang di publish, untuk maklumat yang yang rahasia tidak di publish ke masyarakat umum. Maklumat dipublikasi dalam bentuk gambar/foto, I dokumentasi dan artikel. Maklumat pelayanan dipublikasikan dalam bentuk pamflet di bagian depan kantor bapas, dan di sebarakan ke IG, FB, dan WA.

³¹ Wawancara dengan kepala balai pemasyarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

³² Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh



Gambar 4.2 Maklumat Pelayanan Publik BAPAS Kelas II Banda Aceh

Pada gambar diatas merupakan maklumat pelayanan publik yang dipasang oleh pihak Balai Pemasyarakatan kelas II Kota Banda Aceh, dimana terdapat enam poin yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama bekas warga binaan, dan ini diterapkan oleh seluruh staf yang bekerja di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh.

Pada indikator Kepuasan peneliti melakukan wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yang menyatakan bahwa:

*“ Survey Kepuasan Dada dilakukan, dengan indeks kepuasan pegawai, dan survei dilakukan pada tahun 2018/2019 dengan hasil yang baik”.*³³

Pada unit/bagian bimbingan klien dewasa, hasil wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa mengatakan:

“Survey kepuasan masyarakat sudah ada di BAPAS, dari setiap unit pelaksana teknis yang ada di bawah PERMENKUMHAM sudah menerapkan survey kepuasan tersebut. Agar setiap penikmat layanan seperti bekas warga binaan, penjamin, atau siapapun yang datang ke BAPAS akan disuruh

³³ Wawancara dengan kepala balai pemasyarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

*mengisi survey kepuasan tersebut setelah atau menerima pelayanan dari kami, dengan cara scan kode, barcode yang telah kami siapkan di dekat pintu masuk utama, sudah diterapkan dari tahun 2020 survey kepuasan masyarakat menggunakan link, sebelumnya sudah ada namun hanya menggunakan kotak saran. Hasil dari diterapkannya survei itu sudah pasti ada seperti misalnya kami dapat mengetahui atau dapat mengukur bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah kami berikan”.*³⁴

Pada unit Tata usaha di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh peneliti melakukan wawancara dengan kepala tata usaha dan mengatakan bahwa:

*“ Ada dilakukan survey dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat, sudah diterapkan dari tahun 2019, hasil dari dilakukan ya survey tersebut yaitu dapat menjadikan instansi ini lebih baik lagi karena kami dapat mengetahui apa saja yang akan kami perbaiki”.*³⁵

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa survey kepuasan pelayanan publik telah dilakukan sejak tahun 2018 hingga sekarang, setiap unit dilakukan survey guna untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi bekas warga binaan yang datang ke Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh. Untuk surveynya dapat diakses melalui akses scan barcode yang telah disiapkan di meja layanan informasi BAPAS Banda Aceh.



Gambar 4.3 Scan Barcode Survey Kepuasan BAPAS Banda Aceh

³⁴ Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

³⁵ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

Pada gambar diatas merupakan scan barcode yang merupakan link untuk menilai kinerja kerja atau pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Balai Pemasarakatan kelas II kota Banda Aceh. Penggunaan akses ini guna untuk memberikan masukan agar pihak Balai Pemasarakatan dapat memperbaiki dan berinovasi dalam memberikan pelayan kepada masyarakat terutama warga bekas binaan.

Selain scan barcode yang dapat diakses oleh masyarakat yang berkunjung pihak dari Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh juga menyiapkan kotak saran yang diletakkan di bagian pusat informasi, guna untuk memberi saran atau komentar tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai pemasarakatan Kelas II Banda Aceh.



Gambar 4.7 Kotak Saran BAPAS Banda Aceh

Kotak saran ini merupakan salah satu upaya pihak Balai Pemasarakatan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan, selain menggunakan link, karena ada beberapa pengunjung yang tidak paham dalam menggunakan media sosial dapat memberikan pendapat atau saran melalui kotak

saran yang dipasang oleh pihak Balai Pemasarakatan di dekat pintu masuk, dan setiap pengunjung bisa memberikan kritikan dan saran bagi Balai Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik yang diberikan dan kota saran ini akan dibuka setiap bulan dan diperiksa oleh pihak Balai Pemasarakatan kelas II kota Banda Aceh.

4.3.2 Profesionalisme Pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

Peneliti juga disini ingin meneliti tingkat kelulusan keahlian dan jumlah pegawai yang bekerja di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh, untuk mengetahui peneliti mewawancarai kepala bagian Tata usaha, dan hasil wawancara diperoleh:

*“ Jumlah seluruh karyawan di BAPAS ada 63 orang, lulusan SMA ada 8 orang dan 50 orang lulusan Strata I, dan keahlian pegawai dituntut untuk menguasai konseling, publik speaking, dan IT”.*³⁶

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa lulusan sumber daya manusia di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh didominasi oleh lulusan Strata I, dan keahlian yang harus dikuasai oleh setiap unit yaitu menguasai konseling guna menunjang bimbingan bagi bekas warga binaan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh. Untuk data karyawan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh dapat dilihat pada lampiran.

4.3.3 Sarana dan Prasarana di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam suatu perusahaan atau instansi dalam menunjang pemberian pelayanan publik bagi masyarakat umum.

³⁶ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

Maka dari itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana sarana dan prasarana yang ada di setiap unit/bagian di Balai Pelayanan Masyarakat Kelas II Banda Aceh. Untuk mengetahui sarana dan prasarana, peneliti menanyakan indikator penilaian berupa ketersediaan, kelayakan dan kebutuhan bagi kawan-kawan disabilitas. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala Bimbingan Klien Dewasa dan hasil wawancara yaitu :

“ Dibagikan laptop untuk beberapa pegawai yang sudah lama bekerja di BAPAS untuk keperluan pekerjaan, kemudian ada AC di setiap ruangan, printer, meja, kursi, komputer, mobil dinas 1 unit dan lainnya. Ruangan khusus ada namun masih belum memadai dan masih kurang nyaman digunakan. Ruangan bermain anak ada dan lengkap dengan mainan anak dan toilet bersih. Dan ada juga ruangan untuk pengaduan pelayanan yaitu unit pelayanan pengaduan sudah tertera no HP juga agar mempermudah masyarakat, dan juga terdapat ruangan tunggu”.³⁷

Hasil wawancara dengan kepala Bimbingan Klien Dewasa sesuai dengan data yang diperoleh di bagian tata usaha, hasil wawancara dengan kepala tata usaha di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh dengan hasil wawancara yaitu :

“Terdapat komputer, Ac, meja, kursi, printer. Ada ruangan khusus menyusui, ada ruangan bermain anak dan mainan seperti ayunan dan permainan lainnya. Terdapat toilet bersih dan nyaman, dan terdapat link atau bisa juga melalui IG atau WA, dan terdapat ruang tunggu, tidak hanya itu kami juga memberikan akses atau layanan yang dapat dijangkau oleh kawan-kawan disabilitas sehingga mereka nyaman ketika berkunjung ke sini”.³⁸

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh sudah tergolong lengkap dan hanya ada

³⁷ Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di balai pemsarakatan kelas II Banda Aceh

³⁸ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

beberapa bagian yang perlu diperbaiki dan dijaga kebersihannya. Berikut beberapa sarana yang disediakan oleh pihak balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh:



Gambar 4.5 Parkir Khusus Untuk Disabilitas

Parkir khusus untuk pengunjung yang disabilitas seperti penggunaan tongkat untuk alat bantu berjalan dan kursi roda, agar pengunjung yang disabilitas mendapat akses yang mudah dan gampang dalam memarkir kendaraan.



Gambar 4.6 Kamar Mandi Yang Dapat Diakses Oleh Pengunjung Disabilitas

Toilet atau kamar mandi yang ada di Balai Pemasarakatan kelas II kota Banda Aceh sangatlah bersih dan dapat diakses oleh pengunjung yang disabilitas, sehingga semua pengunjung dapat mengakses kamar mandi tanpa terkecuali.



Gambar 4.7 Ruang Laktasi (Ibu Menyusui)

Ruang Laktasi merupakan ruang khusus bagi bagi pengunjung yang merupakan ibu menyusui, sehingga para ibu yang menyusui merasa nyaman dan tenang untuk menyusui bayi mereka.



Gambar 4.8 Ruang Bermain Untuk Anak-Anak

Ruang bermain untuk anak ini agar memudahkan anak-anak dari para pengunjung nyaman di kantor Balai Pemasarakatan kelas II kota Banda Aceh, agar

mereka tidak rewel, berlari-lari di ruangan sehingga tidak mengganggu pengunjung lain saat melakukan pelayan publik seperti layanan konsultasi, jadi anak-anak dapat bermain dengan bebas di ruangan ini tanpa mengganggu pengunjung dan staf yang bekerja.

4.3.4 Sistem Informasi di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh

Dalam mengetahui sistem informasi perlu indikator penilaian informasi elektronik/non elektronik, situs dan pemutakhiran/update data. Untuk mengetahui sistem informasi peneliti melakukan wawancara dengan kepala Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh, diketahui bahwa:

“ Tersedia sistem informasi pelayanan publik, jenis situs yang ada disini salah satunya seperti artikel yang keunggulannya dapat dijangkau oleh orang banyak, belum terdapat pemutakhiran informasi”.³⁹

Pada bagian Tata Usaha dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh diperoleh bahwa:

“Instansi ini memiliki website dan medsos yang dapat dijangkau oleh lapisan masyarakat khususnya bekas warga binaan. Jenis situsnya berupa link atau medsos keunggulan dapat diakses oleh lapisan masyarakat bisa menjangkau atau dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Bapas. Dan belum ada pemutakhiran informasi pelayanan publik”.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat website yaitu www.Bapas.ac.BandaAceh dan media yang digunakan yaitu IG , FB, dan Twitter. Adanya website dan medsos tersebut terdapat keunggulan yaitu dapat diakses oleh bekas warga binaan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh. Dan di sampai

³⁹ Wawancara dengan kepala balai pemasarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

⁴⁰ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

saat ini belum terdapat pemutakhiran informasi pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh.



Gambar 4.9 Laman Website Bapas Banda Aceh

Laman website Balai Pemasyarakatan Kelas II kota Banda Aceh dapat diakses oleh seluruh masyarakat, guna untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan kegiatan yang terdapat di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh. Laman ini sangat membantu masyarakat untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan juga dapat melakukan konsultasi melalui laman tersebut, yang akan diarahkan secara jelas oleh menu yang terdapat pada laman tersebut.

4.3.5 Konsultasi dan Pengaduan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh

Konsultasi dan pengaduan sangatlah penting bagi bekas warga binaan dan Indikator penilaian yang dinilai yaitu tempat pengaduan dan tim pengaduan. Untuk

mengetahui konsultasi dan pengaduan bagi bekas warga binaan peneliti melakukan wawancara dengan kepala Bimbingan Klien Dewasa yaitu :

“ Untuk lapisan masyarakat umum belum ada, namun untuk bekas warga binaan menggunakan media Whatsapp, jika bekas warga binaan berada diluar kota atau tidak dapat datang langsung ke BAPAS. Sarana media yang digunakan melalui link atau website yang tersedia, petugas SEKITAR 6 orang dengan mengisi data diri. Untuk Tim khusus belum ada namun kami memiliki jadwal piket untuk bergantian memproses dan menerima pengaduan”.⁴¹

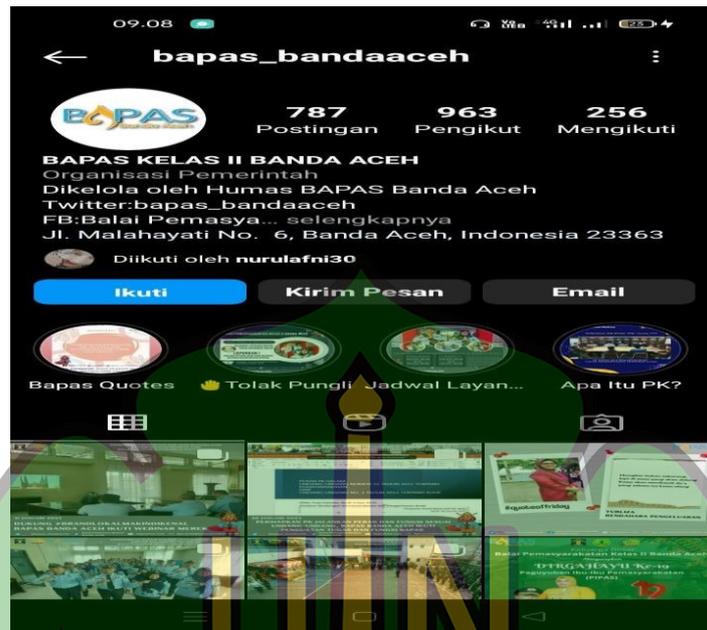
Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala tata usaha di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yaitu:

“Untuk lapisan masyarakat umum belum pernah ada jika ingin melakukan konsultasi, kecuali bekas warga binaan bisa melakukan konsul melalui whatsapp atau aplikasi di LEPAS. Sarana media yang digunakan yaitu Whatsapp, IG, dan Website, petugas yang ada yaitu 6 orang di bagian HUMAS, terdapat tim khusus yaitu bagian STP 2 orang”.⁴²

Berdasarkan hasil wawancara tentang konsultasi dan pengaduan dapat disimpulkan bahwa di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh tersedia sarana dan media konsultasi berupa aplikasi SELEPAS, Website resmi di Balai Pemasyarakatan , dan Whatsapp. Dan terdapat tim khusus yang bertugas untuk memproses dan menerima pengaduan dengan jumlah petugas 6 orang. Masyarakat juga dapat melaku konsultasi melalui IG Bapas yang dapat di akses oleh semua masyarakat.

⁴¹ Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di balai pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

⁴² Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh



Gambar 4.10 Laman Instagram BAPAS Banda Aceh

Instagram merupakan situs media sosial yang aktif digunakan oleh segala kalangan masyarakat, hal ini juga yang berlaku bagi pihak Balai Pemasyarakatan kelas II kota Banda Aceh, dimana dalam instagram ini terdapat informasi yang terbaru dan uptodate mengenai semua kegiatan dan rancangan yang ada di Balai Pemasyarakatan kelas II kota Banda Aceh. Dan adminnya akan siap menerima segala pesan atau konsultasi yang ditanyakan oleh masyarakat melalui menu pesan pada instagram. Hal ini memudahkan lapisan masyarakat dalam bertanya kepada pihak Balai Pemasyarakatan kelas II kota Banda Aceh.

4.3.6 Inovasi di Balai Pemasyarakatan di Balai Kelas II Banda Aceh

Inovasi dibutuhkan dalam pelayanan publik guna untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan di Balai Kelas II Banda Aceh bagi bekas warga binaan, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan kepala Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh yaitu :

“ Inovasi ada, yaitu aplikasi SeLEPAS berupa inovasi teknologi dari tahun 2018 dan akan terus dilaksanakan”.⁴³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala tata usaha di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh yaitu:

“ Inovasi yang dilakukan bimbingan online pasca Covid-19 dan PK mendatangi langsung rumah atau daerah bekas warga binaan apabila ia tidak dapat hadir langsung ke BAPAS. Jenis inovasi berupa inovasi teknologi dan inovasi pelayanan publik dan dari tahun 2019 hingga sekarang dan akan terus dilaksanakan”.⁴⁴

Hasil wawancara yang dilakukan juga oleh peneliti dengan kepala bimbingan klien dewasa yaitu:

“Tersedia yang diberi nama SELEPAS (Sistem layanan informasi dan Pelaporan Klien BAPAS). Jenis inovasi ini dilakukan dalam bentuk sebuah Aplikasi yang bernama SILEPAS sehingga memudahkan BK melakukan bimbingan, di aplikasi tersebut bekas warga binaan mengisi data-data atau jadwal kapan dia akan melakukan bimbingan. Sampai saat ini dilaksanakan dan masih berkelanjutan, akan terus dilaksanakan untuk selanjutnya”.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terdapat inovasi pelayanan publik merupakan jenis inovasi teknologi berupa aplikasi SILEPAS dan aplikasi ini telah digunakan sejak tahun 2019 hingga sekarang dan akan terus dilakukan. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu bekas warga binaan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh untuk memudahkan petugas dalam melakukan bimbingan dan bekas warga binaan dapat mengisi data atau jadwal dalam melakukan bimbingan, agar pelajar dapat dilakukan secara efisien dan baik.

⁴³ Wawancara dengan kepala Balai Pemasarakatan bapak Efendi SH, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

⁴⁴ Wawancara dengan kepala tata usaha ibu Salmiati S.H, di Balai Pemasarakatan kelas II Banda Aceh

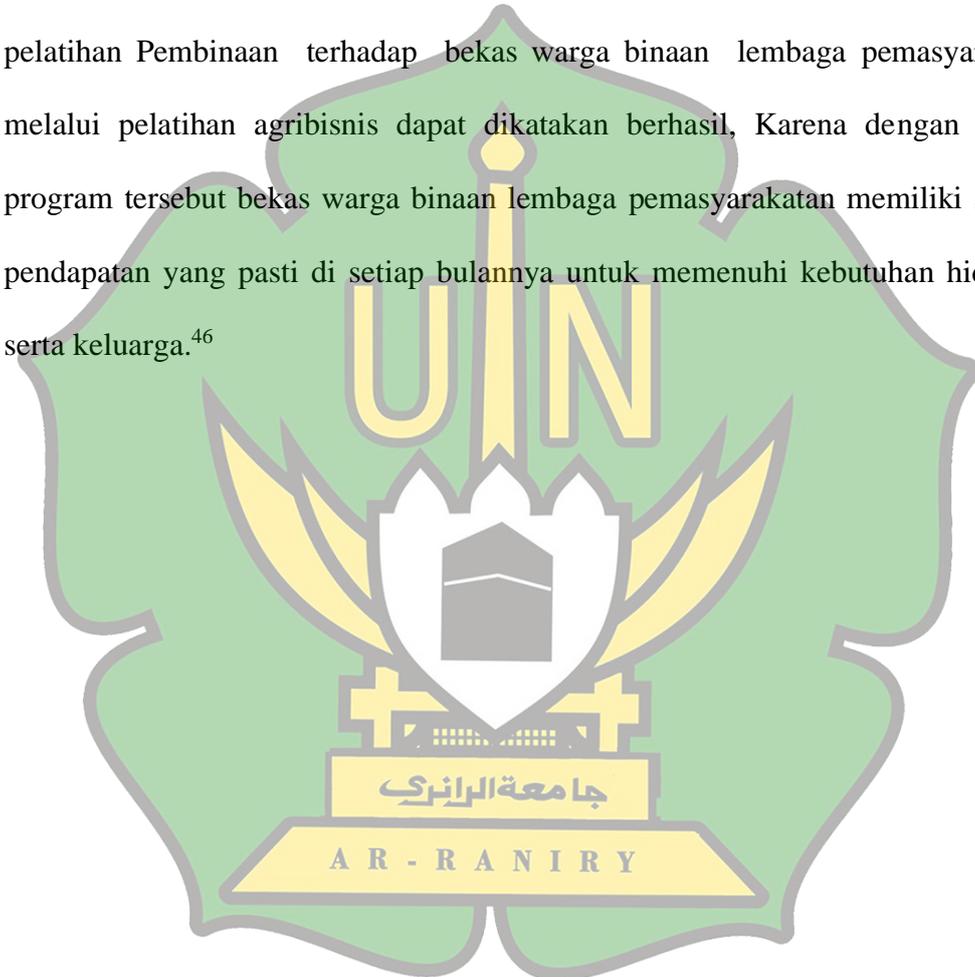
⁴⁵ Wawancara dengan kepala bimbingan klien dewasa bapak syamsul bahri di balai pemasarakatan kelas II Banda Aceh

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti selama melakukan penelitian di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh, terlihat bahwa pelayanan publik sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator aspek penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan dan inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan telah dilaksanakan dengan baik, hanya beberapa sarana yang perlu diperbaiki dan diganti seperti kursi yang sudah lama dan mulai rusak. Sehingga pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh sudah dilakukan dengan prosedur yang sesuai SOP dan terstruktur dengan benar dan baik.

Namun ada setiap aspek penilaian kebijakan pelayanan publik yang ada di Balai Pemasarakatan Kelas II Banda Aceh, ada beberapa yang tidak berjalan sesuai dengan prosedurnya dan harus diperbaiki dan ditingkatkan kedepannya, seperti beberapa pelayanan yang ada pada maklumat pelayanan publik tidak semua berjalan dengan sesuai, seperti waktu pelayanan terkadang memakan waktu yang lama dan membuat warga bekas binaan tidak nyaman, dan beberapa warga bekas binaan yang tidak datang sesuai jadwal yang ditentukan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Ayu untari dengan hasil bahwa pelayanan publik dalam Kesejahteraan Sosial Apik Mandiri terhadap bekas warga binaan lembaga pemsarakatan melalui beberapa tahapan yaitu : tahap penyadaran dengan memberikan sosialisasi, tahap peningkatan

kapasitas dengan memberikan pelatihan-pelatihan di Bogor dan di Lembaga Dan terakhir tahap pendayaan dengan memberikan peluang pada bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan agar dapat mandiri dalam menjalani usaha agribisnis menggunakan modal yang telah diberikan dan ilmu yang telah diberikan saat pelatihan Pembinaan terhadap bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan melalui pelatihan agribisnis dapat dikatakan berhasil, Karena dengan adanya program tersebut bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan memiliki sumber pendapatan yang pasti di setiap bulannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya serta keluarga.⁴⁶



⁴⁶ Retno Ayu Untari. 2019. “Pemberdayaan Bekas Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan (BWBLP) Oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Apik Mandiri Melalui Agribisnis”. Skripsi, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa bagaimana pelayanan publik bagi bekas warga binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh dari seluruh aspek penilaian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dengan aspek penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik secara keseluruhan .

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang peneliti berikan agar Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh dapat meningkatkan pelayanan terhadap bekas warga binaan sebagai berikut:

1. Adanya upaya inovasi yang lebih baik agar bekas warga binaan dapat lebih mudah dalam melakukan pembinaan dan dapat mendapatkan solusi yang lebih cepat dan tepat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak Balai Pemasyarakatan Kelas II banda Aceh dalam menjadi tolak ukur dalam pelayanan publik agar lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Surya Dharma, 2008. *Modul Diklat Peningkatan Kompetensi Pengawas Sekolah: Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.
- H. Kamaludin, 2011. *Bimbingan dan Konseling Sekolah*”, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 17 No. 4
- Ahya AD dan Winarsih, 2016. *Layanan Bimbingan Pribadi-Sosial Dalam Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Peserta Didik Kelas XI SMA Negeri 2 Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*, *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, Vol. 3 No. 1
- M.Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Bilson Simamora, 2003. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Eko Jati Permana, 2015. *Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara*. *Jurnal Psikopedagogia*, Vol. 4 No. 2
- Dewa Ketut Sukardi, 1995. *Proses Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta
- Yudiana Tri Aryati, 2017. *Bimbingan dan Konseling untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Bagi Siswa Pemegang Kartu Menuju Sehat (KMS) Di SMP Negeri 12 Yogyakarta*. *Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*, Vol. 14 No. 2.
- M. Adi Setiawan dan Heru Nurrochman, 2019. *Peran Konselor dalam Penanggulangan Pergaulan Bebas di Kalangan Remaja: Studi Kasus di SMK Muhammadiyah 2 Palangkaraya*, *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, Vol. 4 No. 2
- Asshiddiqia, Jimly, 2014. *Perkembangan & Konsolidasi lembaga Negara: pasca Reformasi*, Yogyakarta: Gramedia
- Titi Dewanti Kellina, 2013. *pelaksanaan kegiatan kerja bagi klien masyarakat*, Skripsi ini untuk meraih gelar S1 Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang

- Niki setyaningrum, 2016. “*Peranan Balai Pemasarakatan Dalam Pelaksanaan Pembimbingan Klien Anak Yang Memperoleh Pembebasan Bersyarat*” Skripsi ini untuk meraih gelar S1 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang
- Haris Herdiansyah,2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Burhan Bungin,2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Erlangga
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2011. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 145
- Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT.Sinergi Visi Utama.
- Ratminto, & Winarsih, Atik septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.



Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 1079/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **07 April 2022**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
 1. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. Sebagai pembimbing pertama
 2. Muazzinah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Putri Bestari
 NIM : 180802099
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Pelayanan Publik bagi Bekas Warga Binaan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Kota Banda Aceh
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 22 April 2022

Rektor
 Dekan

 Ernita Dewi

- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2 Surat Izin Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2904/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/11/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Balai Perumahan Kelas II Kota Banda Aceh
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Putri Bestari / 180802099**
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pelayanan Publik Bagi Bekas Warga Binaan di Balai Perumahan Kelas II Kota Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 16 November 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

A R - R A N I R Y



Berlaku sampai : 12 Mei 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian

	KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH ACEH BALAI PEMASYARAKATAN KELAS II BANDA ACEH Jalan Laksamana Malahayati No. 6 Telp/Fax. 0651 (6303030) Laman : www.bapasbna.com Surel : bapas_bandaaceh@yahoo.com
Nomor : W1.PAS24.UM.01.01 - 393	16 Februari 2023
Lampiran : -	
Perihal : Selesai Pengambilan Data An. Putri Bestari	
Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry di - Tempat	
Sehubungan dengan surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry nomor : B-2904/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/11/2022 Tanggal 16 November 2022 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa yang dilaksanakan pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh oleh saudari :	
Nama : Putri Bestari NIM : 180802099 Fakultas : FISIP Judul : Pelayanan Publik Bagi Bekas Warga Binaan Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh (Studi kasus di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh)	
Maka dengan ini yang bersangkutan telah selesai melaksanakan pengambilan data dan informasi sesuai dengan kebutuhannya dengan baik di Balai Pemasyarakatan Kelas II Banda Aceh.	
Demikian Kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.	
	Plt. Kepala,  Zulkarnain NIP. 19680706 198903 1 002

Lampiran 4: Dokumentasi

DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Putri Bestari
2. TTL : Kampung Aie, 28 oktober 1999
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Desa Kp. Aie, kec. Simeulue Tengah, Kab. Simeulue
9. **Nama Orang Tua**
 - a. Ayah : Alm. M. Yusuf Abdullah
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Alamat : Desa Kp. Aie, kec. Simeulue Tengah, Kab. Simeulue
 - d. Ibu : Nur Adima
 - e. Pekerjaan : IRT
 - f. Alamat : Desa Kp. Aie, kec. Simeulue Tengah, Kab. Simeulue
10. **Riwayat pendidikan**
 1. SD Negeri 10 Simeulue Tengah 2006-2012
 2. SMP Negeri 1 Simeulue Tengah 2012-2015
 3. SMA negeri 1 Simeulue Tengah 2015-2018
 4. Perguruan tinggi : Universitas Islam Negri Ar-raniry Banda Aceh
11. **Karya Tulis** : Pelayanan Publik Bagi Bekas Warga Binaan di Balai Permayarakatan Kelas II Kota Banda Aceh