

OPTIMALISASI LAYANAN KUNJUNGAN SEBAGAI HAK WARGA BINAAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA KEROBOKAN

Ni Putu Seni Purwani

Fakultas Hukum Universitas Mahendradata

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober 2023

Revised Oktober 2023

Accepted Oktober 2023

Available online Oktober 2023

Kata Kunci : Layanan Kunjungan, Hak, Warga Binaan

Keywords: Visiting Service, Rights, Prisoners



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Adanya pandemi *COVID-19* menyebabkan terjadinya pembatasan layanan kunjungan khususnya tatap muka sehingga diperlukan adanya aturan khusus dalam layanan. Dengan adanya hal tersebut penulis berkeinginan untuk mengungkap hal-hal yang berkaitan dalam memberikan layanan kunjungan yang merupakan salah satu hak yang harus diberikan kepada setiap Warga Binaan. Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis ingin menggali lebih dalam mengenai standarisasi layanan kunjungan bagi Warga Binaan serta ingin mengetahui bagaimana upaya untuk mengoptimalkan layanan kunjungan sebagai hak Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian empiris; serta menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik analisa data secara kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa standarisasi layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan pada prinsipnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Sedangkan untuk optimalisasi layanan kunjungan sebagai hak Warga Binaan di Lapas Perempuan Kelas IIA

Kerobokan sudah diupayakan melalui inovasi seperti layanan *video call*, dan layanan *drive thru*. dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan maka dapat mengoptimalkan layanan walaupun sarana dan prasarana serta SDM yang ada sangat terbatas namun dapat berjalan dengan lancar dan tertib serta terkendali.

ABSTRACT

The existence of the COVID-19 pandemic has led to restrictions on visiting services, especially face-to-face visits, so that special rules are needed in the service. With this, the author wishes to reveal matters related to providing visiting services, which is one of the rights that must be given to every Prisoner. In writing this scientific work, the author wants to dig deeper into the standardization of visiting services for Prisoners and wants to know how efforts to optimize visiting services as the rights of Prisoners at the Kerobokan Class IIA Women's Correctional Institution. In this research the author uses the type of empirical research; and uses descriptive research methods with qualitative data analysis techniques. The results showed that the standardization of visitation services at Kerobokan Class IIA Women's Correctional Institution in principle is in accordance with applicable regulations. As for the optimization of visiting services as the right of prisoners in Kerobokan Class IIA Women's Prison, it has been pursued through innovations such as video call services, and drive thru services. with the innovations made by Kerobokan Class IIA Women's Prison, it can optimize services even though the facilities and infrastructure and human resources are very limited but can run smoothly and orderly and under control.



1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara hukum yang segala tatanan dalam kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara didasarkan atas hukum yang berlaku yang dimana memberikan jaminan dan perlindungan atas hak-hak warga negaranya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan, pemajuan, pemenuhan dan penegakan hak asasi manusia.¹

Di dalam Pasal 1 Angka 1 pada Undang-Undang No 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan menyebutkan bahwa, Pemasyarakatan adalah subsistem peradilan pidana yang menyelenggarakan penegakan hukum di bidang perlakuan terhadap tahanan, anak, dan Warga Binaan. Pemasyarakatan memiliki fungsi sebagai; pelayanan, pembinaan, pembimbingan kemasyarakatan, perawatan, pengamanan, dan pengamatan.²

Sebagai manusia yang terpenjara yang dihilangkan hak kemerdekaannya Warga Binaan tetap memiliki hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi meskipun sedang menjalani pidana penjara (*non derogable rights*).³ Seburuk apapun perlakuan yang telah dialami oleh seseorang atau betapapun bengisnya perlakuan seseorang, ia tidak akan berhenti menjadi manusia dan karena itu tetap memiliki hak-hak tersebut. Dengan kata lain hak-hak itu melekat pada dirinya sebagai makhluk insani.

Pada Pasal 28 i Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa Hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kemerdekaan pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apa pun. Begitu juga pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dijelaskan bahwa Hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun dan oleh siapapun. Terlepas dari kesalahan yang pernah dilakukan Warga Binaan juga berhak dalam mendapatkan pemenuhan hak-hak salah satunya adalah hak mendapatkan pelayanan publik.

Pemberian hak terhadap Warga Binaan didalam Lembaga Pemasyarakatan berlandaskan undang-undang pemasyarakatan yang berlaku. Lembaga Pemasyarakatan atau yang disingkat Lapas merupakan tempat untuk membina narapidana. Sebagian dari integrated criminal justice system. Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan yang sudah di tanda tangani langsung oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 3 Agustus 2022 menegaskan berlakunya sistem Pemasyarakatan yang dilaksanakan berdasarkan asas pengayoman, nondiskriminasi, kemanusiaan, gotong royong, kemandirian, proporsionalitas, kehilangan kemerdekaan sebagai satu-satunya penderitaan, dan profesionalitas.⁴ Lapas berperan sebagai aparat penegak hukum disamping memiliki peran strategis dalam

¹ Fauzia, A., & Hamdani, F. (2021). Aktualisasi nilai-nilai pancasila dan konstitusi melalui pelokalan kebijakan Hak Asasi Manusia (HAM) di daerah. *Indonesia Berdaya*, 2(2), 157-166.

² Soge, M. M., & Sitorus, R. (2022). Kajian Hukum Progresif Terhadap Fungsi Pemasyarakatan Dalam Rancangan Undang-Undang Pemasyarakatan. *Legacy: Jurnal Hukum Dan Perundang-Undangan*, 2(2), 79-101.

³ Darwis, M. K. (2018). *Menghukum Atau Memulihkan: Suatu Tinjauan Sosiologis Tentang Tindakan Terhadap Penyalahguna Nafza* (Vol. 1). SAH MEDIA.

⁴ Kanwil Kalsel, 2022, *Pemasyarakatan Masuki Era Baru dengan Diberlakukannya UU Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan*, Kantor Wilayah Kalimantan Selatan, URL: <https://kalsel.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/8328-pemasyarakatan-masuki-era-baru-dengan-diberlakukannya-uu-nomor-22-tahun-2022-tentang-pemasyarakatan>, Diakses tanggal 27 April



pembentukan sumber daya manusia yang mandiri, bertanggung jawab, berkualitas dan bermartabat. Sistem Pemasyarakatan adalah tata perlakuan lebih manusiawi dan normatif terhadap narapidana berdasarkan Pancasila dan bercirikan: rehabilitatif, korektif, edukatif dan integratif atau suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pembinaan Warga Binaan berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu antara pembina, yang dibina, dan masyarakat.⁵

Pemasyarakatan berjalan dengan berdasar pada asas pemenuhan Hak asasi Manusia. Proses Pemasyarakatan dilaksanakan dalam rangka menjamin perlindungan hak asasi dari masyarakat. Oleh sebab itu setiap tahapan pembinaan narapidana dikenalkan dengan kegiatan-kegiatan pembinaan yang ada di Lapas dan pada waktunya narapidana tersebut akan diberikan hak-haknya sesuai dengan Undang-Undang Pemasyarakatan yang berlaku.

Pengaturan tentang hak-hak Warga Binaan diatur dengan jelas di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan. Melalui berbagai strategi, Pemasyarakatan berupaya melahirkan beberapa kebijakan untuk memaksimalkan proses re-integrasi sosial. Salah satu bentuknya adalah dengan memberikan hak-hak bagi narapidana untuk mendapatkan remisi, asimilasi, dan re-integrasi. Tentunya, hak ini diberikan dengan mempertimbangkan syarat atau ketentuan khusus yang harus dipenuhi. Peraturan lain yang mengatur mengenai pemberian hak narapidana adalah Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan. Dalam hal hak menerima kunjungan keluarga Warga Binaan diatur pada Pasal 30 Peraturan Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara dan Pelaksanaan Hak Warga Binaan yang berbunyi Setiap Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan berhak menerima kunjungan dari keluarga, penasehat hukum atau orang tertentu lainnya. Dan Selain itu, Pasal 14 Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia. Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Peraturan-peraturan tentang hak Warga Binaan untuk mendapatkan kunjungan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya yang dilakukan tersebut di atas selaras dengan upaya pemenuhan hak asasi manusia.

Pertengahan tahun 2019 adalah tahun yang dimana virus mematikan Corona Virus Disease 2019 atau yang biasa disingkat COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, salah satu jenis corona virus. Penderita COVID-19 dapat mengalami demam, batuk kering, dan kesulitan bernafas. COVID-19.⁶Awal pertengahan tahun 2020 virus ini pertama kali terdeteksi masuk ke Indonesia, virus ini menyebar sangat cepat yang mengganggu sistem pernafasan manusia dan mampu mengancam nyawa manusia. Virus yang menyebar hampir di seluruh dunia ini merupakan wabah yang yang dinyatakan sebagai pandemi oleh *World Health Organization*, layanan masyarakat tidak beroperasi secara maksimal akibat dari wabah virus menular yang dinyatakan sebagai pandemi dunia, hal ini juga berdampak pada kegiatan layanan kunjungan tatap muka di Lapas, dengan terbitnya surat edaran dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Surat Edaran Nomor: PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif Dalam Penanggulangan Penyebaran Virus Corona Disease (COVID-19). Lapas mulai menutup layanan kunjungan tatap muka sampai batas waktu yang tidak ditentukan sebagai upaya pencegahan penyebaran Virus COVID-19. Dengan hal ini sebagai upaya optimalisasi pemberian hak Warga Binaan untuk menerima kunjungan maka Pemasyarakatan mengeluarkan kebijakan yang merubah layanan kunjungan tatap muka menjadi layanan video call.⁷Selain itu sebagai upaya pemenuhan

2023.

⁵ Nur Rochaeti, Irma Cahyaningtyas, 2019, Rekontruksi Pembinaan Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Cet. I, Lakesisha, Jawa Tengah, hlm. 1.

⁶ Mukhlis, M. F. (2021). Standarisasi Penanganan Kesehatan Pencegahan Covid-19 dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(2).

⁷ Arrazi, M. F., & Wibowo, P. (2021). Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online bagi



hak Warga Binaan di masa pandemi Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan membuat pengembangan atau inovasi layanan tanpa turun atau sering disebut dalam bahasa Inggris drive thru untuk memenuhi barang-barang Warga Binaan yang memang tidak disediakan oleh Lapas. Sebelum masa pandemi Lapas sudah melaksanakan kerjasama dengan dirjenpas untuk pemenuhan sarana dan prasarana komunikasi Warga Binaan di Lapas. Warga Binaan yang ingin berkomunikasi dengan kerabat ataupun saudara dapat menggunakan layanan Warung Telekomunikasi Khusus Lembaga Pemasyarakatan yang disingkat Wartelsuspaspas sebagai sarana komunikasi melalui telepon yang disediakan pihak Lapas secara berbayar, layanan ini juga sangat membantu komunikasi Warga Binaan dengan dunia luar dimasa pandemi.

Mulai pertengahan tahun 2022 situasi penyebaran Virus COVID-19 sudah mulai mereda, kunjungan tatap muka dibuka kembali dengan tetap menggunakan batasan-batasan dan aturan yang ketat diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS-12.HH.01.02 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian

Mekanisme Terhadap Layanan Kunjungan Secara Tatap Muka dan Pembinaan Yang Melibatkan Pihak Luar. Pelaksanaan kunjungan tatap muka hanya di peruntukkan untuk keluarga inti. Kegiatan layanan yang merupakan pengembangan atau inovasi dari Lapas masih tetap berjalan mengingat untuk pemberian hak Warga Binaan secara optimal. Sejalan dengan hal tersebut pelaksanaan layanan masih terdapat kendala yang ditemukan, kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan, jumlah layanan Wartelsuspaspas yang tidak sebanding dengan jumlah Warga Binaan, kurangnya lahan parkir pada layanan drive thru mengakibatkan kerumunan dan kemacetan.

Dengan adanya pembatasan aturan yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pemasyarakatan mengenai penanganan COVID-19 menyebabkan penutupan beberapa layanan seperti halnya layanan kunjungan tatap muka, maka dari pada itu Lapas berupaya untuk selalu memberikan layanan terbaik untuk pemenuhan hak Warga Binaan dengan membuat pengembangan atau inovasi layanan yang dapat berperan aktif dalam pemenuhan hak Warga Binaan secara maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengangkat judul “Optimalisasi Layanan Kunjungan Sebagai Hak Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan diatas adapun rumusan masalah yang diangkat diantaranya :

1. Bagaimana Optimalisasi Layanan Kunjungan Sebagai Hak Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan?
2. Bagaimana Standarisasi Layanan Kunjungan Bagi Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan?

1.3. Tujuan Penulisan

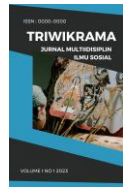
Karya ilmiah ini memuat tujuan sebagai bahan pembelajaran dalam mengetahui lebih luas tentang hak Warga Binaan khususnya dalam menerima kunjungan tepatnya di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan dan untuk mengetahui atau menganalisis standarisasi layanan kunjungan bagi Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan kelas IIA Kerobokan

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.⁸ dengan menggunakan pendekatan fakta, pendekatan

Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 1(2), 241-247.

⁸ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm.280.



perundangundangan dan juga menggunakan pendekatan konseptual. Dengan sumber-sumber yang diperoleh dari informan atau orang-orang secara langsung dilapangan yakni petugas dan Warga Binaan pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan dan juga bahan-bahan hukum yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yakni buku-buku mengenai hukum dan pemasyarakatan, jurnal.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Standarisasi Layanan Kunjungan Bagi Hak Warga Binaan Di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas 2A Kerobokan

Standarisasi adalah suatu proses pembentukan standar teknis yang selanjutnya akan dijadikan sebagai acuan atau standar cara uji, standar definisi, standar spesifikasi sekaligus standar prosedur atau praktik dan lain sebagainya.⁹ Pengertian standarisasi berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional adalah proses merencanakan, merumuskan, menetapkan, memberlakukan, memelihara, dan mengawasi standar yang dilaksanakan secara tertib, dan bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan. Standarisasi dalam pembentukan tata cara atau standar dalam berlaku dan bekerja di dalam Lapas merupakan hal yang sangat penting dan sebagai acuan pokok dalam menjalankan tugas.¹⁰ Demikian juga dalam hal memberikan pelayanan kunjungan harus ada standarnya, jika tidak adanya standarisasi dikhawatirkan akan ada hal-hal yang tidak diinginkan sesuai peraturan yang berlaku. Maka dari itu perlu adanya standar operasional prosedur (SOP). Pada setiap bagian di dalam Lapas memiliki SOP yang berbeda sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Seluruh pejabat dan pegawai harus memahami, mematuhi dan menjalankan SOP yang berlaku tersebut agar hasil kinerjanya dapat bersinergi dan bisa lebih optimal.

Pengaturan standarisasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dan Lapas semata-mata untuk membatasi perilaku apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh Warga Binaan, petugas, pengunjung dan sebagai pedoman atau acuan dalam bertugas oleh Petugas Pemasyarakatan. Dalam pelaksanaan layanan kunjungan pentingnya diadakan standarisasi yakni untuk dapat mengevaluasi layanan yang telah dilakukan. Standar pelayanan yang dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan berpedoman pada standar yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM dan sudah ditetapkan yakni, pada NOMOR : PAS-36.OT.02.02 TAHUN 2020 Tentang Standar Layanan Pemasyarakatan.

Standarisasi dalam layanan kunjungan terus mengalami perubahan seiring dengan kondisi yang ada saat ini, sama halnya dengan merebaknya kasus COVID- 19 maka standar layanan mengikuti dengan surat edaran dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Surat Edaran Nomor: PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif Dalam Penanggulangan Penyebaran Virus Corona Desease. Adapun isi surat edaran terkait kunjungan di dalam poin d yakni, Memerintahkan Kepala Rutan, Kepala Lapas dan Kepala LPKA, untuk melaksanakan layanan kunjungan dan kegiatan pendidikan bagi Anak di LPKA dengan mengoptimalkan sarana berbasis teknologi informasi (video call), yang pelaksanaannya dikembalikan ke masing-masing Lapas. Dengan hal ini maka layanan kunjungan tatap muka ditutup diganti dengan layanan video call yang hanya bisa menghubungi keluarga inti dari Warga Binaan sebagai antisipasi dari penyebaran dan pemutusan Virus COVID-19, Lapas diwajibkan membuat bilik sterilisasi sebagai upaya pencegahan virus yang dimana setiap barang dan setiap orang yang memasuki Lapas harus melalui bilik sterilisasi.

⁹ Admin Temukan Pengertian.com, 2019, pengertian standarisasi dan tujuan standarisasi, Temukan Pengertian, URL: <https://www.temukanpengertian.com/2015/08/pengertian-standarisasi.html>. Diakses tanggal 29 Mei 2023

¹⁰ Subroto, M. (2022). OPTIMALISASI PERAN LAPAS TERBUKA DALAM MENERAPKAN SISTEM PEMBINAAN KONSEP COMMUNITY BASED CORRECTIONS DI INDONESIA (Optimizing The Role Of Open Prisons In Implementing The Community Based Corrections Concept Development System In Indonesia). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2), 202-217.



Pemberian layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan berpedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan (Dirjen) Pemasyarakatan NOMOR: PAS-36.OT.02.02 TAHUN 2020 Tentang Standar Layanan Pemasyarakatan. Pada Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan untuk menindak lanjuti keputusan Dirjen tersebut dalam pelaksanaan kunjungan ada pengembangan atau inovasi yang ditetapkan oleh Lapas. Hal ini untuk dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kelancaran, keadilan bagi Warga Binaan dan keluarganya. Adapun inovasi atau pengembangan layanan kunjungan antara lain; layanan video call, layanan drive thru, wartelsuspas yang dilakukan dilapangan terdapat beberapa kebijakan yang diberikan oleh pihak Lapas mengingat kendala dan situasi dilapangan namun tetap berdasarkan ketentuan dan pengawasan yang ketat. Layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan di atur dalam Surat Keputusan Kepala Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan Nomor: W20.PAS.3-OT.02.02-1c Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Lapas perempuan Kelas IIA Kerobokan. yang dibawah oleh layanan Bidang Keamanan dan Ketertiban bersinergitas dengan bidang yang lainnya. Kegiatan layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan ini tidak hanya tersedia untuk Warga Binaan saja, karena ada sebagian yang merupakan tahanan mereka mendapat hak kunjungan yang sama dengan sistem persyaratan yang berbeda, dimana layanan kunjungan ini terdapat, layanan kunjungan tatap muka, layanan kunjungan melalui video call Whatsapp, layanan drive thru, dan Wartelsuspas. Adapun pelaksanaan layanan ini terbagi menjadi tiga masa yakni, layanan kunjungan (sebelum pandemi), selama pandemi COVID-19, dan Masa transisi atau New Normal.

Pada masa sebelum pandemi COVID-19 standarisasi yang ada di lembaga pemasyarakatan mengikuti standarisasi yang dikeluarkan oleh Dirjenpas dan hanya ada satu layanan kunjungan yakni layanan kunjungan tatap muka dan layanan tambahan berupa wartelsuspas yang merupakan bentuk kerja sama Ditjenpas dengan PT. Palapa Teknologi Indonesia untuk memfasilitasi sarana dan prasarana telekomunikasi di Lapas. Pada masa pandemi COVID-19 menyerang layanan kunjungan tatap muka ditutup sebagai upaya pencegahan virus. Berpedoman dari surat keputusan yang dikeluarkan oleh Dirjenpas maka layanan dialihkan menjadi layanan video call agar Warga Binaan tetap diberi haknya dalam melaksanakan komunikasi dengan keluarga. Selain itu untuk memberikan pelayanan hak yang optimal Lapas membuat pengembangan atau inovasi dengan diadakannya layanan titipan barang drive thru sebagai upaya pemenuhan hak Warga Binaan dan juga sebagai pemenuhan barang- barang pribadi yang dibutuhkan oleh Warga Binaan.

3.2.Optimalisasi Layanan Kunjungan Sebagai Hak Warga Binaan Di Lapas Perempuan Kelas 2A Keorobakan

Salah satu hak Warga Binaan dalam suatu Lembaga Pemasyarakatan memiliki hak untuk menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum atau orang tertentu lainnya. Peran penting keluarga sebagai bagian dalam proses pembinaan Warga Binaan sehingga walaupun terpenjara bukan berarti hak-hak mereka hilang atau terabaikan. Bertemu dan bertatap muka dengan orang terkasih bisa menjadi motivasi tersendiri bagi Warga Binaan dalam menjalani proses pembinaan sebelum kembali lagi ke masyarakat. Mengingat betapa pentingnya layanan kunjungan bagi Warga Binaan, baik dari keluarga, kuasa hukum maupun dari orang tertentu lainnya, maka perlu diperhatikan betul bagaimana agar pelayanan kunjungan tersebut dapat berjalan sesuai harapan, sehingga proses pembinaan bagi Warga Binaan juga dapat tercapai secara efektif dan efisien.¹¹ Secara umum ada dua bentuk permohonan kunjungan bagi Warga Binaan, yaitu secara manual, langsung datang ke Lapas yang dituju dengan menunjukkan identitas diri seperti KTP, SIM, Paspor, atau dengan cara mendaftar secara online, khusus untuk Lapas yang telah dilengkapi dengan sistem online pada layanannya.¹²

¹¹ Widodo, S., 2018. Implementasi Pelayanan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kota Blitar. *Jurnal Mediasosial: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1).

¹² Sugeng Widodo, "Implementasi Pelayanan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kota Blitar," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, Volume 2, No. 1, September 2017, Fakultas



Optimalisasi adalah suatu upaya untuk meningkatkan atau mengembangkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar suatu kegiatan atau pekerjaan tersebut mempunyai kerugian atau permasalahan yang sedikit sehingga dapat meningkatkan kinerja atau kegiatan yang dilakukan menjadi lebih efisien dan efektif. Di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan memiliki keterbatasan dalam pelaksanaan kunjungan, dalam setiap pelaksanaan layanan kunjungan terdapat beberapa keterbatasan antara lain;

- Dalam layanan kunjungan tatap muka terbatas di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan layanan kunjungan tatap muka di Lapas. Sumber daya manusia atau staff yang ada masih terbatas sehingga mengoptimalkan SDM yang ada pada bagian yang lain. Dengan adanya sinergi dalam memberikan layanan kunjungan tatap muka maka pelaksanaan layanan dapat berjalan dengan tertib, aman dan terkendali.
- Dalam Layanan Video Call masih adanya keterbatasan sarana perangkat seperti komputer dan Handphone, kurang stabilnya jaringan internet. Untuk mengantisipasi hal tersebut petugas harus membagi waktu dengan tegas sehingga seluruh Warga Binaan yang telah mendaftar untuk video call dapat terlayani dengan baik.
- Dalam Layanan Drive Thru masih ditemui adanya lahan parkir yang sangat terbatas sehingga menyebabkan antrean panjang yang menimbulkan kemacetan di lingkungan sekitar untuk mengantisipasi hal tersebut maka diatur dalam layanan drive thru penjadwalan sesuai yang telah ditentukan. Sehingga kemacetan dapat teratasi dengan baik.
- Layanan Wartelsuspas kurangnya layanan KBU yang berjumlah 10 (sepuluh) yang tidak sebanding dengan jumlah Warga Binaan, Koneksi Layanan sering bermasalah. Perlu adanya update layanan seminggu sekali untuk memperluas jaringan. Sehingga Warga Binaan dapat menggunakan layanan dengan baik dan lancar.

Upaya mengoptimalkan layanan kunjungan sebagai hak Warga Binaan dengan kondisi yang kurang memadai, Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan membuat layanan inovasi yang efektif bagi pelaksanaan layanan kunjungan yang diterima oleh Warga Binaan yaitu seperti layanan; layanan video call, layanan drive thru, dan Wartelsuspas (warung telepon masyarakat) yang merupakan layanan kerja sama ditjenpas dengan stakeholder untuk sarana komunikasi Warga Binaan dengan pihak luar.

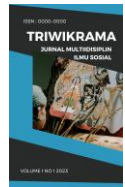
Layanan kunjungan pada masa transisi diperlukan perlakuan khusus dari seluruh komponen terkait, mengingat kondisi transisi harus mentaati protokol kesehatan agar terhindar dari Virus COVID-19. Untuk mengantisipasi layanan kunjungan bagi Warga Binaan diperlukan adanya aturan khusus yang harus ditaati dan diindahkan oleh semua pihak. Adapun prosedur dan mekanisme layanan kunjungan telah diatur oleh pemerintah sehingga Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan tinggal menjalankan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Namun mengingat adanya keterbatasan kunjungan maka keluarlah ide-ide untuk pengembangan atau inovasi-inovasi baru dalam memberikan hak kepada Warga Binaan khususnya dalam hal kunjungan, mengingat kunjungan ini sangat penting untuk mengurangi depresi dan kegalauan. Maka dikembangkannya inovasi baru berupa layanan video call, layanan drive thru, wartelsuspas. Hal ini untuk mengoptimalkan hak Warga Binaan.

Adapun data-data Kunjungan yang dilakukan dari tahun 2019 sampai tahun 2023.

Tabel 4.1 Data Pengguna Layanan Kunjungan Masa Pandemi COVID-19

Tahun	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
2019	Tatap Muka	12.423 Orang



2020	Video Call	8.153 Orang
2020	Drive Thru	4.617 Orang

Tabel 4.2 Data Pengguna Layanan Kunjungan Masa Pandemi COVID-19 dan Masa Transisi

Tahun	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
2021	Tatap Muka	0
2021	Video Call	0
2021	Drive Thru	5.599 Orang

Tabel 4.3 Data Pengguna Layanan Kunjungan Masa Transisi Pandemi COVID-19

Tahun	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
2022	Tatap Muka	226 Orang
2022	Video Call	807 Orang
2022	Drive Thru	5.118 Orang

Tabel 4.4 Data Pengguna Layanan Kunjungan Masa Transisi Pandemi COVID-19

Tahun	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
2023	Tatap Muka	164 Orang
2023	Video Call	625 Orang
2023	Drive Thru	1.311 Orang

Sumber : Data yang diolah dari Staff Pengelola SDP

Melihat dari data Tabel di atas bahwa layanan kunjungan yang dilakukan sebelum dan pasca COVID-19 ada sedikit perbedaan dalam rentang waktu yang cukup lama, adanya peningkatan penggunaan layanan yang tetap berjalan maksimal ditengah keterbatasan interaksi sosial akibat adanya COVID-19 bahwa Lapas Kelas IIA Kerobokan telah melakukan optimalisasi layanan kunjungan, melalui pemberian layanan video call melalui WA tetap dilaksanakan dimasa peralihan yang dioptimalisasikan kepada Warga Binaan yang terhalang jarak, dialokasikan ke hari sabtu dan minggu.

Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan dalam upaya memenuhi hak Warga Binaan selalu mengembangkan ide-ide kreatif dan inovatif agar Warga Binaan dapat menikmati haknya dengan baik serta dapat mengindahkan peraturan yang berlaku maka ditetapkanlah pengembangan atau inovasi layanan kunjungan. Adapun optimalisasi layanan kunjungan dalam rangka pemenuhan hak Warga Binaan



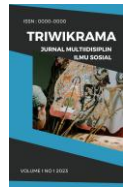
maka dilaksanakan peningkatan layanan kunjungan dengan membuat inovasi-inovasi seperti layanan *video call* melalui *Whatsapp* layanan titipan *drive thru*. Langkah-langkah inovasi atau optimalisasi tersebut diatas merupakan dampak yang ditimbulkan oleh adanya COVID-19, mengingat sebagian layanan yang seharusnya didapat oleh Warga Binaan tidak bisa dipenuhi karena adanya protokol kesehatan dan kebijakan pemerintah. Dengan langkah-langkah tersebut diharapkan seluruh Warga Binaan dan keluarganya, baik yang berdomisili di bali maupun di luar pulau bali dapat menikmati layanan tersebut dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemenuhan kebutuhan Warga Binaan yang dibawa oleh keluarganya atau kerabatnya berupa makanan dan obat yang memang dibutuhkan Warga Binaan. Namun layanan ini tetap mengedepankan sterilisasi dan keamanan. Dalam layanan ini hanya bisa menerima penitipan berupa makanan dan obat-obatan pribadi dari Warga Binaan sendiri.

Hasil wawancara dengan A.A S. salah satu Warga Binaan pada tanggal 7 juni 2023 mengatakan bahwa Titipan *drive thru* ini sangat membantu dan bermanfaat bagi Warga Binaan karena barang-barang yang tidak tersedia di Lapas dapat dibawa oleh keluarga maupun teman melalui titipan *drive thru*. Disamping itu karena kesibukan keluarga yang tidak bisa membesuk tetap dapat menitipkan kebutuhan makan, mck dan obat-obat pribadi yang tidak tersedia di Lapas.

Selain itu penulis juga melaksanakan wawancara bersama petugas di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan, hasil wawancara penulis bersama Ibu Devi Udjiantari sebagai Ka.KPLP pada tanggal 8 Juni 2023 terkait dengan layanan inovasi di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan menyatakan bahwa, inovasi yang timbul atau yang dibuat di Lapas merupakan sebuah pemecahan masalah atau solusi yang diberikan akibat adanya pandemi *COVID-19* yang menyebabkan sempitnya ruang gerak bagi Warga Binaan, sebagai petugas Lapas memiliki peran penting dalam pemenuhan hak Warga Binaan, menjaga keamanan dan ketertiban Lapas merupakan tujuan utama dalam bertugas. Seperti halnya layanan *drive thru* bukan hal yang wajib dilaksanakan oleh Lapas mengingat ini sebagai inovasi yang dirasaperlu untuk memenuhi kebutuhan Warga Binaan, namun sejauh ini Lapas terus melaksanakan peninjauan penyelenggaraan layanan ini untuk menjaga keamanan dan ketertiban Lapas. Sejahter ini dalam pelaksanaan layanan *drive thru* sudah berjalan baik dan lancar. Sepertihalnya dengan adanya wartelsuspas, layanan ini sangat membantu komunikasi Warga Binaan dengan pihak luar yang memberikan keleluasaan waktu untuk menelepon asalkan Warga Binaan masih berada di luar kamar blok hunian. Wartel ini aman dalam penggunaannya karena setiap percakapan yang dilakukan oleh Warga Binaan dapat terekam dalam sistem dan jika sewaktu-waktu ada penyalahgunaan komunikasi maka dapat diperiksa riwayat panggilan dan bukti percakapannya.

4. Kesimpulan

Standarisasi layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan pada prinsipnya berpedoman pada peraturan dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM NOMOR : PAS-36.OT.02.02 TAHUN 2020 Tentang Standar Layanan Pemasyarakatan. Namun di Lapas ada pengembangan atau ide-ide kreatif dan inovatif seperti layanan *video call*, layanan *drive thru* dan wartelsuspas. Hal ini tentunya sesuai dengan SOP yang telah dikeluarkan oleh Dirjenpas. Untuk layanan ini sampai saat ini masih berjalan sesuai dengan SOP. Optimalisasi layanan kunjungan sebagai hak Warga Binaan di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan yakni dengan memberdayakan SDM yang ada serta sarana dan prasarana yang tersedia. Dengan adanya keterbatasan SDM, sarana dan prasarana maka Lapas Perempuan mengoptimalkan layanan kunjungan sebagai pemenuhan hak Warga Binaan melalui; peningkatan layanan kunjungan serta mengefektifkan jam kunjungan dan pemerataan kunjungan. Peningkatan kualitas informasi layanan kunjungan. Peningkatan Sarana dan prasarana Layanan yang terdapat di Lapas Perempuan Kelas IIA Kerobokan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Dengan adanya optimalisasi ini maka layanan kunjungan dalam pemenuhan hak Warga Binaan dapat berjalan dengan baik, lancar, dan tertib.



Daftar Pustaka

Buku

- Darwis, M. K. (2018). *Menghukum Atau Memulihkan: Suatu Tinjauan Sosiologis Tentang Tindakan Terhadap Penyalahguna Nafza* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur Rochaeti, Irma Cahyaningtyas. (2019). *Rekontruksi Pembinaan Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Cet. I. Jawa Tengah: Lakesisha*.

Jurnal

- Arrazi, M. F., & Wibowo, P. (2021). Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 1(2).
- Fauzia, A., & Hamdani, F. (2021). Aktualisasi nilai-nilai pancasila dan konstitusi melalui pelokalan kebijakan Hak Asasi Manusia (HAM) di daerah. *Indonesia Berdaya*, 2(2).
- Mukhlis, M. F. (2021). Standarisasi Penanganan Kesehatan Pencegahan Covid-19 dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(2).
- Soge, M. M., & Sitorus, R. (2022). Kajian Hukum Progresif Terhadap Fungsi Pemasyarakatan Dalam Rancangan Undang-Undang Pemasyarakatan. *Legacy: Jurnal Hukum Dan Perundang-Undangan*, 2(2).
- Subroto, M. (2022). OPTIMALISASI PERAN LAPAS TERBUKA DALAM MENERAPKAN SISTEM PEMBINAAN KONSEP COMMUNITY BASED CORRECTIONS DI INDONESIA (Optimizing The Role Of Open Prisons In Implementing The Community Based Corrections Concept Development System In Indonesia). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2).
- Sugeng Widodo. (2017) "Implementasi Pelayanan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Kota Blitar". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, Volume 2, No. 1, September 2017, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kediri.
- Widodo, S., 2018. Implementasi Pelayanan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Kota Blitar. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1).

Internet

- Admin Temukan Pengertian.com,2019, pengertian standarisasi dan tujuan standarisasi, Temukan Pengertian, URL: <https://www.temukanpengertian.com/2015/08/pengertian-standarisasi.html>. Diakses tanggal 29 Mei 2023
- Kanwil Kalsel, 2022, *Pemasyarakatan Masuki Era Baru dengan Diberlakukannya UUNomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan*, Kantor Wilayah Kalimantan Selatan, URL: <https://kalsel.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/8328-pemasyarakatan-masuki-era-baru-dengan-diberlakukannya-uu-nomor-22-tahun-2022-tentang-pemasyarakatan>, Diakses tanggal 27 April 2023.