

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN KUNJUNGAN *ONLINE* DALAM PEMENUHAN HAK NARAPIDANA DI RUTAN KELAS IIB BANGLI

A.A. Istri Agung Mianggi Vanyantari

Politeknik Ilmu Pemasaran, Indonesia

Correspondence: mianggivanyantari611@gmail.com

Received: 17 Mei 2022; Accepted: 31 Maret 2022; Published: 31 Maret 2022

### Abstract

*This research aims to analyze the quality of service and the constraints faced in providing online visiting services to fulfill the rights of prisoners at the Bangli Prison. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The type of research conducted is empirical legal research. The data acquired includes primary and secondary data. Primary data are obtained directly from objects studied, including observations and interviews with the head and staff of the Prison Security Unit and inmates related to the implementing online visit services at the Bangli Prison. While secondary data is sourced from library materials intended to help complete various legal concepts in primary legal materials, namely Government Regulation Number 32 of 1999 regarding Terms and Procedures for Implementing the Rights of Inmates. The results of this study indicate that the quality of online visiting services at the Bangli Prison has implemented five dimensions that can measure service quality, including tangibility (of physical aspect), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, in its implementation, several obstacles were found in the form of limited facilities and infrastructure, the absence of treatment funds, and inmates families not having virtual-visit accounts. So it can be concluded that from the five dimensions, the quality of online visiting services at the Bangli Prison is still lacking in the physical dimensions.*

**Keywords:** service quality; online visits; prisoners

### Abstrak

Tujuan penelitian dalam penulisan ini untuk menganalisis kualitas layanan dan kendala-kendala yang dihadapi pada pemberian layanan kunjungan *online* dalam pemenuhan hak narapidana di Rutan Kelas IIB Bangli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris (*empirical legal research*). Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer meliputi hasil observasi dan wawancara terhadap Kepala Kesatuan Pengamanan Rutan (KPR), Staf KPR dan narapidana terkait pelaksanaan layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli. Sedangkan data sekunder merupakan data yang bersumber dari bahan-bahan kepustakaan yang ditujukan untuk membantu melengkapi berbagai konsep hukum pada bahan hukum primer yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kualitas layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli sudah menerapkan kelima dimensi yang dapat mengukur kualitas layanan, di antaranya *tangible* (fisik), *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (daya tanggap) *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Namun, pada pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala berupa terbatasnya sarana dan prasarana, tidak adanya dana perawatan, dan masih ada keluarga narapidana yang tidak memiliki akun *whatsapp*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kunjungan online di Rutan Kelas II B Bangli masih kurang dalam hal dimensi *tangible* (fisik).

**Kata Kunci:** kualitas layanan; kunjungan *online*; narapidana

## Pendahuluan

Pemasyarakatan merupakan sistem pemidanaan yang telah membuang konsep retributif (pembalasan), *deterrence* (penjeraan), dan resosialisasi. Saat ini, Pemasyarakatan merupakan pemidanaan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dengan menggunakan pendekatan rehabilitasi dan reintegrasi sosial. Oleh karenanya, dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan menjelaskan tujuan dari sistem Pemasyarakatan yaitu, "...agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat berperan aktif dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab".

Komponen terakhir pada sistem peradilan pidana adalah Pemasyarakatan. Salah satu tugas pokok dan fungsinya yaitu dengan memberikan pembinaan kepada narapidana di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) sesuai dengan yang diamanatkan pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Akan tetapi pada kenyataannya, di Rumah Tahanan Negara (Rutan) juga terdapat narapidana. Penyebab dari terjadinya hal tersebut karena kondisi Lapas yang over kapasitas dan juga di beberapa kota/kabupaten ada yang tidak memiliki Lapas<sup>1</sup>. Pengalihfungsian ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Kehakiman Nomor M.04-UM.01.06 Tahun 1983 tentang Tata Cara Penempatan, Perawatan Tahanan dan Tata Tertib Rumah Tahanan Negara.

Pada realitanya, narapidana yang berada di dalam Rutan untuk menjalani masa pidana tetap dilakukan pembinaan oleh petugas Pemasyarakatan<sup>2</sup> dan juga mendapatkan hak-haknya sebagai narapidana yang harus dilindungi dalam sistem Pemasyarakatan Indonesia<sup>3</sup>. Hak-hak narapidana secara tegas diatur dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, salah satunya

---

<sup>1</sup> Tegar Aprialdo Putra, "Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki," 2021.

<sup>2</sup> Aginta Livia Ginting, "Efektivitas Pembinaan Narapidana Di Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Kelas IIB Tanjung Pura Ditinjau Dari Perundang-Undangan," 2020.

<sup>3</sup> Putra, "Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki."

adalah, “Narapidana berhak menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya”. Hak ini selanjutnya dijelaskan dalam pasal 30 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan menyatakan, “Setiap Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan berhak menerima kunjungan dari keluarga, penasehat hukum dan orang tertentu lainnya”.

Kunjungan untuk narapidana yang dimaksud ialah bersifat langsung, tatap muka dan mendatangi Lapas/Rutan<sup>4</sup>. Namun, permasalahan pada saat ini adalah kondisi pandemi Covid-19 mengharuskan segala aktivitas dilakukan dengan pembatasan jarak sosial untuk menghentikan penyebaran Covid-19 sehingga interaksi antara narapidana dengan orang di luar Lapas/Rutan tidak diizinkan. Hal ini mempengaruhi narapidana untuk mendapatkan hak kunjungan secara langsung oleh keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya<sup>5</sup>.

Berdasarkan Instruksi Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-08.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Pencegahan, Penanganan, Pengendalian dan Pemulihan *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan maka Lapas/Rutan diwajibkan untuk patuh dengan protokol kesehatan, khususnya dengan tidak memberikan pelayanan kunjungan secara langsung kepada narapidana supaya virus Covid-19 tidak menyebar di lingkungan Lapas/ Rutan. Terbatasnya interaksi sosial antara narapidana dengan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya, serta penghentian aktivitas keluar masuk narapidana ke dalam Lapas/Rutan ini bertujuan agar dapat meminimalisir terjadinya penularan dan penyebaran virus Covid-19. Hal ini merupakan salah satu cara untuk mendukung penerapan protokol kesehatan sesuai dengan yang diamanatkan oleh peraturan Kementerian Kesehatan<sup>6</sup>.

Layanan kunjungan yang ada di Lapas/Rutan adalah suatu wujud dari kebijakan publik terhadap narapidana yang ditetapkan oleh negara<sup>7</sup>. Oleh karena itu, Lapas/Rutan memiliki tanggung jawab sebagai pelaksana dan penyedia layanan yang secara tegas telah diatur ke dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa hak narapidana mendapatkan layanan kunjungan telah memperoleh jaminan dan perlindungan hukum. Sekalipun di masa pandemi Covid-19, hak-hak narapidana harus tetap terealisasi dengan adanya interaksi sosial, maka semua bentuk

---

<sup>4</sup> Miftah Fragusti Arrazi and Padmono Wibowo, “Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 1 (2021).

<sup>5</sup> Putra, “Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki.”

<sup>6</sup> Arrazi and Wibowo, “Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul.”

<sup>7</sup> Sugeng Widodo, “Implementasi Pelayanan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Kota Blitar,” *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2019): 57–61, <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.208>.

layanan dan kegiatan dilakukan secara *online*.<sup>8</sup>Oleh karena itu, “pemerintah memanfaatkan teknologi jaringan telekomunikasi berbasis *online* yang memungkinkan komunikasi jarak jauh untuk pemenuhan hak narapidana dalam menerima kunjungan”.<sup>9</sup>

Pemanfaatan teknologi dalam kegiatan layanan kunjungan selama masa pandemi Covid-19 menggunakan komputer dengan media komunikasi *online* berupa *video call*.<sup>10</sup> Kebijakan penggunaan *video call* ini merupakan instruksi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan adanya Surat Edaran Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif dalam Penanggulangan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan pada poin d yaitu, “Memerintahkan Kepala Rutan, Kepala Lapas, dan Kepala LPKA, untuk melaksanakan kunjungan dan kegiatan pendidikan bagi anak di LPKA dengan mengoptimalkan sarana berbasis teknologi informasi (*video call*)”.

Layanan kunjungan *online* menjadi satu-satunya cara narapidana untuk tetap terhubung dengan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya. Pemberian hak kunjungan berkaitan erat dengan pemulihan atau rehabilitasi kondisi psikologis narapidana dari hukuman penjara yang sedang dijalani karena adanya keterbatasan kontak sosial dengan masyarakat.<sup>11</sup> Peran keluarga atau orang terdekatnya menjadi salah satu bagian tercapainya tujuan pembinaan karena hal tersebut dapat memberikan motivasi tersendiri bagi narapidana sebelum akhirnya kembali ke masyarakat.<sup>12</sup>

Meskipun layanan kunjungan berbasis *online* tetap dilaksanakan oleh Lapas/Rutan, namun penelitian terdahulu menemukan kendala dan hambatan terkait pelaksanaan pelayanan tersebut. Di Lembaga Pemasarakatan Kelas II Narkotika Jakarta masih terkendala dengan sarana dan prasarana serta kendala jaringan dalam pemberian layanan<sup>13</sup>. Selain itu, permasalahan lain juga terjadi di Lapas Perempuan Kelas IIA Denpasar terdapat penghambat dalam pelaksanaan layanan kunjungan berbasis *online* berupa jaringan internet yang tidak stabil, pengetahuan pengguna layanan terkait IT masih kurang, serta sarana dan prasarana yang ada tidak ideal.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> Widodo.

<sup>9</sup> Putra, “Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Lembaga Pemasarakatan Kelas III Suliki.”

<sup>10</sup> Putra.

<sup>11</sup> Rolando Fernando Vinsensius Buntuang, “Kualitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Sistem Database Pemasarakatan,” *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 3 (2020): 458–466.

<sup>12</sup> Widodo, “Implementasi Pelayanan Pengunjung Di Lembaga Pemasarakatan Kelas Iib Kota Blitar.”

<sup>13</sup> Sujatmiko Hilmi Ardani Nasution, “Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasarakatan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Di Lembaga Pemasarakatan Kelas II Narkotika Jakarta),” *National Conference For Law Studies: Pembangunan Hukum Menuju Era Digital Society*, 2020, 833–34.

<sup>14</sup> Siti Ngatiqoh, “Implementasi Pelayanan Kunjungan Berbasis Information Technology (It) Di Lapas Perempuan Kelas Iia Denpasar,” *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 9, no. 1 (2020): 88–98, <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.14895>.

Kualitas jasa atau layanan bergantung kepada kemampuan pemberi jasa atau layanan dalam memenuhi keinginan dari para pengguna layanan secara konsisten dan respon akhir berupa persepsi dari pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa, “citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak pelanggan”<sup>15</sup>.

Kualitas layanan menurut teori yang disampaikan Valarie A. Zeithmal, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry (1990) berfokus pada cara untuk memenuhi keinginan pelanggan dan penyampaian yang tepat agar dapat mengimbangi harapan pelanggan. Selanjutnya, menurut Parasuraman et al (dalam Zeithaml dan Bitner, 1990) terdapat 5 (lima) dimensi yang penting untuk diperhatikan ketika menilai kualitas layanan yang dilakukan oleh pelanggan, yakni, *Tangible* (fisik), yaitu kualitas layanan dalam bentuk penampilan fasilitas fisik berupa gedung dan ruangan kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, ataupun tempat informasi; *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya dan profesional; *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan proses layanan, serta memiliki sikap cepat dan tanggap apabila konsumen memberikan keluhan; *Assurance* (jaminan), merupakan bentuk dari kepastian data dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta mudah; *Empathy* (empati), merupakan sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen dalam proses layanan<sup>16</sup>.

Penelitian dari Abdurrahman Faizal Bahari yang berjudul, “Analisis Kualitas Layanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan” membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menerapkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* beserta dengan indikatornya sehingga dapat meningkatkan kepuasan narapidana sebagai pengguna layanan.<sup>17</sup> Kemudian penelitian dari Siti Ngatiqoh yang berjudul, “Implementasi Pelayanan Kunjungan Berbasis *Information Technology* (IT) di Lapas Perempuan Kelas IIA Denpasar” juga menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan kunjungan berbasis IT dapat diukur dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Akan tetapi, terdapat kendala fisik terutama pada sarana dan prasarana layanan yang masih terbatas sehingga dapat menghambat pemberian layanan<sup>18</sup>. Oleh karena itu, layanan yang diberikan di

---

<sup>15</sup> Kumayza Toni Nurhadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara,” *Jurnal Ilmu Sosial MAHLAKAM* 3 (2014).

<sup>16</sup> Zeithaml, Valarie A., et al. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster, 1990.

<sup>17</sup> Abdurrahman Faizal Bahari, “Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan,” *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 1 (2020): 84–102.

<sup>18</sup> Ngatiqoh, “Implementasi Pelayanan Kunjungan Berbasis *Information Technology* (IT) Di Lapas Perempuan Kelas Iia Denpasar.”

Lapas/Rutan perlu memperhatikan kualitas layanannya agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan fungsi layanan tersebut.

Penelitian ini memiliki fokus utama untuk menganalisis kualitas layanan kunjungan *online* dalam pemenuhan hak narapidana di Rutan Kelas IIB Bangli. Secara teoritis, Parasuraman et al (dalam Zeithaml dan Bitner, 1990) melihat kualitas layanan dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dari penelitian ini yang kemudian akan dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan sebagai dasar aturan pemberian hak narapidana. Asumsinya adalah apabila kelima dimensi tersebut tergolong kedalam kategori baik, maka secara langsung juga akan berdampak positif pada layanan kunjungan berbasis *online*.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan penelitian dalam penulisan ini untuk menganalisis kualitas layanan dan kendala-kendala yang dihadapi pada pemberian layanan kunjungan *online* dalam pemenuhan hak narapidana di Rutan Kelas IIB Bangli. Harapan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan masukan khususnya mengenai kualitas layanan kunjungan *online* dalam pemenuhan hak narapidana. Dengan demikian diharapkan dalam pemberian layanan memperhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan khususnya di Rutan Kelas IIB Bangli sebagai penyedia layanan.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini, data yang diperoleh tidak melalui bentuk hitungan secara statistik. Penelitian kualitatif ialah penelitian secara alamiah bukan penelitian yang merumuskan hipotesis.<sup>19</sup> Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) yakni mengkaji hukum yang dirancang dalam perilaku nyata sebagai gejala sosial yang bersifat tidak tertulis, yang dirasakan oleh setiap orang di kehidupan bermasyarakat.<sup>20</sup>

Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan dari objek yang diteliti secara langsung meliputi hasil observasi dan wawancara terhadap Kepala KPR, Staf KPR dan narapidana terkait pelaksanaan layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli. Sedangkan data sekunder merupakan data yang bersumber dari bahan-bahan kepustakaan yang ditujukan untuk membantu melengkapi berbagai konsep hukum pada bahan hukum primer yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan.

---

<sup>19</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, Cetakan Ke (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016).

<sup>20</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan pe (Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu menanyakan secara langsung kepada petugas sebagai penanggung jawab dalam pemberian layanan dan narapidana sebagai penerima layanan kunjungan *online*. Observasi di lapangan dilakukan untuk mengamati, mencatat dan mendokumentasikan layanan kunjungan *online* terhadap narapidana. Serta studi dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data dan teori yang diperoleh penulis dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari studi lapangan dan kepustakaan bertujuan untuk melengkapi data penelitian agar penulis dapat menilai dan menganalisis kualitas layanan kunjungan *online* yang diberikan di Rutan Kelas IIB Bangli. Tahap analisis data pada penelitian ini dimulai dari reduksi data atau mengambil hal-hal penting dari data serta membuang hal yang tidak diperlukan, dan penyajian data yakni menyajikan hasil dari reduksi yang telah dilakukan, serta menyimpulkan hasil penelitian<sup>21</sup>.

## Hasil dan Pembahasan

Narapidana yang menjalani hukumannya di Rutan/Lapas memiliki hak-hak yang diatur dalam pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan, salah satunya pada huruf h dijelaskan bahwa narapidana berhak, “mendapatkan kunjungan keluarga, penasehat hukum dan orang tertentu lainnya”. Ketentuan mengenai syarat-syarat dan tata cara pelaksanaan hak kunjungan narapidana lebih lanjut diatur dalam pasal 30 sampai dengan pasal 32 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan.

Sebelumnya untuk mendapatkan layanan kunjungan, narapidana dapat bertemu dengan keluarga atau orang tertentu lainnya secara tatap muka langsung di dalam Lapas/Rutan. Akan tetapi sejak adanya pandemi Covid-19, layanan kunjungan dilakukan secara *online* sampai batas waktu yang tidak ditentukan. Hal itu dilakukan sebagai langkah progresif dalam menanggulangi penyebaran Covid-19 di dalam Lapas/Rutan. Sehingga dikeluarkan Surat Edaran bernomor PAS-20.PR.12.12 Tahun 2020 pada poin d menyatakan bahwa, “memerintahkan Kelapa 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*)”.

Dalam pemberian layanan kunjungan *online*, pihak Rutan Kelas IIB Bangli menyediakan fasilitas yang bernama Wartelsuspas Rubli sehingga hak kunjungan narapidana tetap terealisasi di masa pandemi Covid-19. Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan pasal 30 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan yang

---

<sup>21</sup> Andi Nur Fikriana Aulia Raden, Azmil Fauzi Fariska, and Mariana Mariana, “Peralihan Cara Pandang Masyarakat Terhadap Praktik Pernikahan Dini,” *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 15, no. 2 (2021): 47–62, <https://doi.org/10.15575/adliya.v15i2.13778>.

menjelaskan, “setiap Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan berhak menerima kunjungan dari keluarga, penasihat hukum atau orang tertentu lainnya”. Selain itu, dengan adanya fasilitas Wartelsuspas Rubli maka pelaksanaannya sesuai pasal 30 ayat (3) bahwa, “setiap Lapas wajib menyediakan sekurang-kurangnya 1 (satu) ruangan khusus untuk menerima kunjungan”. Narapidana hanya dapat memanfaatkan fasilitas ini agar dapat berkomunikasi dengan keluarga ataupun orang tertentu lainnya. Oleh karena itu, pemberian layanan kunjungan *online* terhadap narapidana menjadi suatu hal yang penting, sehingga dalam pelaksanaannya harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan.

### **Kualitas Layanan Kunjungan *Online* di Rutan Kelas IIB Bangli**

Pada pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Valarie A. Zeithmal, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990) sebagai dasar dalam menganalisis kualitas layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi diperoleh suatu analisis dari dimensi-dimensi yang mengukur kualitas layanan dengan didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan, yaitu sebagai berikut:

Pertama, *tangible* (fisik) adalah kemampuan Rutan sebagai pemberi layanan dalam menyediakan sarana dan prasarana layanan. Untuk dapat mengetahui bukti fisik dalam pemberian kunjungan *online*, peneliti berfokus pada kenyamanan tempat layanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam layanan.

Berdasarkan pengakuan dari petugas, masih terdapat beberapa hal yang membuat petugas kurang nyaman dalam memberikan pelayanan. Hal itu dijelaskan oleh Staf KPR pada saat wawancara, “...cuma kadang sama orang baru itu masih kurang sopan santun, etika, bandel gak mau selesai menelpon padahal udah habis waktunya. Keseharian saya sebagai petugas piket sih gak masalah, cuma memang ada aja yang bandel gitu gak bisa diatur” tuturnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan tergolong baik. Walaupun perilaku narapidana tidak menaati aturan yang ada, petugas tetap menunjukkan sikap profesional dan tidak terbawa emosi dalam memberikan pengertian kepada narapidana. Sehingga, pemberian layanan pun dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Kondisi Rutan yang melebihi kapasitas dan terbatasnya sarana dan prasarana dalam hal pemberian layanan kepada narapidana menjadi suatu masalah, khususnya layanan kunjungan di Wartelpas Rubli. Oleh karena itu, pihak Rutan meniasati setiap blok memiliki jadwal menelpon di hari yang berbeda sehingga narapidana memiliki hak yang sama dalam menggunakan layanan. Berikut adalah jadwal layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli:



Tabel 1. Jadwal Layanan Kunjungan *Online*

Hari Kunjungan	Waktu Kunjungan	Blok/Kamar
Senin		Bougenville Kamar 1-5
Selasa		Bougenville Kamar 6-10
Rabu	10.00 s.d 12.00 WITA 13.00 s.d 15.00 WITA	Cempaka Kamar 1-5
Kamis		Cempaka Kamar 6-10
Jumat		Anggrek, Dahlia, Widuri

Sumber: *bagian sub seksi pengelolaan, diolah penulis.*

Dari jadwal tersebut menunjukkan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi sangat penting. Hal itu karena jatah menelepon narapidana hanya satu kali dalam seminggu. Apabila petugas terlambat memberikan pelayanan, maka hak narapidana menjadi tidak terpenuhi. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Staf KPR terkait dengan kedisiplinannya dalam memberikan pelayanan, “Sudah, wartel sudah saya buka tepat waktu jam 10 dan ditutup juga pasti tepat waktu. Karena memang saya selalu berjaga disini. Saya juga sudah melaksanakan piket sesuai dengan jadwal, tapi terkadang petugas lain yang tidak bisa piket biasanya dibantu *backup* sama Staf KPR-nya” ujarnya. Petugas dalam menyediakan layanan sudah dilakukan sesuai dengan jadwal kunjungan *online*. Namun, pada saat pelaksanaannya petugas piket yang tidak dapat mengawasi Wartelsuspas Rubli akan digantikan oleh petugas lainnya sehingga layanan tetap berlangsung sesuai dengan jadwal.

Selanjutnya, sarana dan prasarana sebagai alat bantu layanan dijelaskan oleh Staf KPR dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, “Untuk wartel pas ini ya alat bantunya cuma PC dik. Karena dulu pernah mengajukan ke bapak untuk menambah HP tulalit tapi tidak diizinkan... Kemarin juga pernah mengajukan pake android tetapi tidak diizinkan juga karena penggunaan HP lebih berisiko dari penggunaan PC” jelasnya. Selain PC, dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Kunjungan *Online* terdapat kelengkapan dalam pemberian layanan, di antaranya komputer (PC), kamera, *headphone/earphone*, buku registrasi, nomor antrian, dan internet. Hal itu juga dinyatakan dalam pasal 30 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan bahwa, “Kunjungan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dicatat dalam buku daftar kunjungan”. Oleh karena itu, buku registrasi sebagai sarana kelengkapan wajib ada untuk mencatat penggunaan layanan kunjungan.

Kedua, *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan Rutan sebagai pemberi layanan harus mampu memberikan pelayanan kepada narapidana sesuai aturan yang tepat. Untuk dapat mengetahui kehandalan dalam pemberian kunjungan *online*, peneliti berfokus pada kecermatan petugas dalam melayani narapidana, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, Staf KPR sebagai salah satu narasumber penelitian ini menjelaskan diperlukan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, "...takutnya layanan yang kita berikan disalahgunakan, jadi kita itu harus melakukan pengawasan misalnya pada saat dia nelpon kita memastikan tidak adanya transaksi narkoba disitu, jadi dia *pure* memang menghubungi keluarganya..." ujarnya. Berdasarkan wawancara tersebut, kecermatan dalam melakukan pengawasan saat berjalannya layanan kunjungan *online* menjadi hal penting untuk menghindari penyalahgunaan layanan dan agar layanan dapat digunakan oleh narapidana hanya untuk menghubungi keluarganya.

Selanjutnya, Wartelsuspas Rubli sudah memiliki standar pelayanan kunjungan *online* yang jelas berupa SOP bersifat internal di lingkungan Rutan Kelas IIB Bangli serta dilengkapi alur layanan kunjungan *online*. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan Kepala KPR bahwa, "disini sudah ada SOP-nya dik, kita juga punya alur pelayanannya juga dipampang di ruangan wartel. SOP intern di Rutan Bangli ditandatangani oleh Ka Rutan" jelasnya. Selain itu, dari hasil pengamatan penulis juga disediakan standar layanan kunjungan *online* yang dapat dibaca oleh narapidana di ruang Wartelsuspas Rubli. Standar ini berisikan syarat dan ketentuan narapidana jika ingin menggunakan layanan kunjungan *online*. Dengan adanya standar pelayanan maka pelaksanaan layanan akan berjalan dengan terstruktur, jelas, dan tepat sasaran.

Layanan kunjungan *online* erat kaitannya dengan teknologi. Oleh sebab itu, kemampuan petugas dalam menggunakan alat-alat teknologi menjadi faktor penting demi pelaksanaan dan kelancaran dalam pemberian layanan. Akan tetapi, tidak semua petugas yang mengawasi Wartelsuspas Rubli mampu menggunakan alat teknologi, khususnya alat bantu selama proses layanan kunjungan *online*. Hal ini didukung oleh pernyataan Staf KPR dari hasil wawancara yaitu, "masih ada dik beberapa petugas yang belum bisa menggunakan komputer. Biasanya sih pegawai yang tua-tua dik yang belum paham komputer" jelasnya. Namun dalam pelaksanaannya, petugas yang tidak paham dengan komputer tidak menjadi hambatan karena apabila terdapat kendala dalam pemberian layanan, maka akan segera diatasi dan dibantu oleh petugas yang mampu menggunakan alat teknologi, khususnya komputer, seperti yang dijelaskan juga oleh Staf KPR, "...cuma kalo ada kendala, kita langsung minta tolong ke yang bisa biar cepat penanganannya" lanjutnya.

Ketiga, *responsiveness* (daya tanggap) adalah kesanggupan Rutan sebagai pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada narapidana. Untuk dapat mengetahui daya tanggap dalam pemberian kunjungan *online*,

peneliti berfokus pada sikap petugas dalam merespon narapidana yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan semua keluhan narapidana direspon oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, narapidana memberikan jawaban yang positif terkait dengan respon petugas dalam memberikan pelayanan, “Selama ini respon petugas baik ya, seperti kalau saya lagi penting sekali dengan keluarga, pasti diberikan kesempatan lebih walaupun bukan jam atau giliran dari blok. Terkadang juga pas mau tutup juga dikasih waktu tambahan” ungkap narapidana IWGT. Narapidana lain juga mengungkapkan hal yang sama terkait dengan respon petugas, “...Responnya pun sudah baik sekali, seperti di luar daripada jadwal terkadang kalau kita *urgent* atau penting dengan keluarga, kita masih bisa menggunakan layanan...” jawaban dari narapidana CGOT. Dan juga terdapat jawaban dari narapidana yang mendukung kedua jawaban di atas, “Sangat baik. Kalau saya sendiri sih karna saya sangat membutuhkan itu ketika bukan waktunya atau jatahnya saya menelpon ketika ada kebutuhan mendesak buat nelpo keluarga, pasti dikasih” ungkap narapidana IGALM. Jawaban yang diberikan dari ketiga narapidana sebagai informan dalam penelitian ini menunjukkan hal yang sama terkait dengan respon petugas ketika narapidana membutuhkan layanan. Respon petugas tergolong baik karena dapat mentoleransi apabila terdapat narapidana yang memiliki kepentingan atau kebutuhan mendesak yang harus segera menghubungi keluarganya walaupun pada saat itu bukan jadwal menelponnya.

Dalam pemberian layanan memang sudah seharusnya dilakukan dengan cepat. Petugas dibantu oleh tamping untuk mempercepat pelaksanaan layanan. Seperti yang dijelaskan oleh narapidana saat proses wawancara, “...Seperti saya kan gak ngerti komputer buat nyari nomor atau nyari apa gitu dibantu juga sama tamping...” ungkap narapidana IWGK. Dilihat dari narapidana sebagai pengguna layanan yang cukup banyak, apabila hanya mengandalkan tenaga petugas dalam memberikan pelayanan maka pelaksanaannya akan memakan waktu yang lama. Hal itu karena layanan yang diberikan berbasis *online* dan tidak semua narapidana paham akan teknologi sehingga diperlukan perhatian lebih dengan menjelaskan pemakaian fasilitas layanan. Sehingga dibutuhkan tenaga tamping dalam membantu pemberian layanan secara teknis dengan tetap dalam pengawasan petugas. Selain itu, jawaban yang sama juga diberikan oleh narapidana lain, “Iya, karna di sini juga dibantu dengan tamping jadi lebih cepat prosesnya, sudah disiapkan langsung dan kita tinggal duduk, kemudian mencatat nama dan blok kita, nomor yang dihubungi, siapa yang dihubungi” jelas narapidana CGOT.

Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan juga dilihat ketika petugas merespon keluhan dari narapidana sebagai pengguna layanan. Narapidana mengaku bahwa petugas selalu merespon apabila terdapat kendala seperti yang diungkapkan pada saat wawancara, “Setelah *blank* itu, kita melapor ke petugas dan dikasih tau bakal diulang dan diperbaiki. Setelah bisa, kami diberitahu untuk dapat menggunakan layanan kembali. Jadi, pasti selalu direspon Bu.

Apapun keluhan kita pasti diterima dan dicarikan solusi” ungkap dari narapidana CGOT. Seperti yang dijelaskan oleh narapidana CGOT bahwa apabila terdapat keluhan atau kendala saat pelayanan berlangsung dan kemudian dilaporkan kepada petugas, maka petugas akan memperbaiki dan mencarikan solusi dari permasalahan tersebut. Hal itu juga didukung oleh pernyataan dari narapidana lainnya, “Iya direspon Bu, misalnya kaya kamernya miring, suaranya kurang baik pasti dibenerin Bu...” jelas narapidana IWGK.

Keempat, *assurance* (jaminan) adalah jaminan petugas dalam menyediakan layanan dengan memberikan kepastian data kepada narapidana. Untuk dapat mengetahui jaminan dalam pemberian kunjungan *online*, peneliti berfokus pada petugas dalam memberikan jaminan pelayanan secara tepat waktu, petugas memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai aturan, dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, ketiga narapidana sebagai informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa layanan kunjungan *online* di Wartelsuspas Rubli ini pelaksanaannya tepat waktu sesuai jadwal, pada hari Senin-Jumat yang dimulai pukul 10.00 s.d 15.00 WITA. Hal itu dijelaskan oleh salah satu narapidana, “Tepat waktu bu, sama kaya di jadwal dari jam 10 sampai jam 3 Bu” ungkap narapidana IWGK. Persiapan dilakukan oleh petugas sebelum jam layanan dimulai sehingga waktu pelayanan tidak akan terpotong oleh hal-hal lain. Oleh karena itu, saat jam menunjukkan pukul 10.00 WITA layanan sudah siap untuk digunakan. Hal itu juga dijelaskan oleh salah satu narapidana sebagai informan, “Iya Bu, mereka kadang lebih awal mempersiapkan kita sebelum jam mulai supaya nanti bisa langsung pakai” jelas narapidana CGOT.

Selanjutnya terkait dengan pemberian layanan yang sesuai dengan aturan, Wartelsuspas Rubli sudah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dari hasil observasi penulis, aturan yang dimaksud adalah berupa Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan, Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan, Surat Edaran Nomor PAS-20.PR.12.12 Tahun 2020 tentang Langkah Progresif dalam Penanggulangan Penyebaran *Virus Corona Disease* (Covid-19) pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan, SOP Layanan Kunjungan *Online*, Standar Layanan Kunjungan *Online*, dan juga Alur Layanan Kunjungan *Online*. Pemberian layanan sesuai dengan aturan didukung oleh pengakuan dari narapidana sebagai berikut, “Yang saya tahu di sini selama saya menggunakan layanan sudah sesuai sama yang tercantum di standar pelayanan...” ujar narapidana CGOT. Aturan terkait dengan standar layanan kunjungan *online* dan alur layanan kunjungan *online* sudah dipasang di ruangan Wartelsuspas Rubli sehingga petugas dan narapidana dapat membaca dan menerapkannya pada saat menggunakan layanan.

Semua layanan yang ada di seluruh UPT Pemasarakatan tidak dipungut biaya, termasuk layanan kunjungan *online*. Wartelsuspas Rubli juga menerapkan layanan yang gratis kepada narapidana sehingga ini menjadi keabsahan dalam

pemberian layanan kunjungan *online*. Dari pengakuan narapidana untuk menggunakan layanan, narapidana tidak dipungut biaya sedikitpun oleh pihak-pihak terkait. Hal itu terbukti dari hasil wawancara penulis kepada narapidana, “Sudah sih Bu. Disini juga gak ada pungli, semuanya gratis” ungkap narapidana IWGK. Selain itu, narapidana yang lain juga mengungkapkan hal yang sama, “Yang saya lihat sih seperti itu karena kalau di dalam Rutan ini pasti sudah sesuai sama aturan yang sah, tidak sendiri-sendirilah istilahnya Bu. Kita juga disini udah deklarasi HALINAR dan saya sendiri yang membacakan deklarasi itu untuk warga binaan disini...” jelas narapidana CGOT. Dari pernyataan narapidana tersebut untuk menegakkan aturan, Rutan Kelas IIB Bangli melakukan deklarasi HALINAR (*Handphone*, Pungli, Narkoba). Maksud dari deklarasi ini adalah untuk menegaskan bahwa seluruh pihak yang ada di dalam Rutan terbebas dari barang terlarang.

Kelima, *empathy* (empati) dilihat dari sikap petugas sebagai penyedia layanan dengan memberikan perhatian tulus ikhlas yang ditujukan secara pribadi atau individual kepada narapidana yang menggunakan layanan. Untuk dapat mengetahui empati dalam pemberian kunjungan *online*, peneliti berfokus pada sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan narapidana, petugas melayani dengan sikap ramah, dan petugas melayani dengan sikap sopan dan santun.

Dari hasil wawancara penulis kepada Kepala KPR dijelaskan bahwa dalam pemberian layanan yang diutamakan adalah narapidana, “Tentunya kami di sini mengutamakan napi dulu karena petugas sudah diberikan jadwal piket yang nantinya wajib untuk menjaga di wartel...” jelasnya. Dengan adanya jadwal piket, petugas memiliki kewajiban untuk menjaga dan mengawasi pelaksanaan layanan kunjungan *online*, sehingga apabila narapidana ingin menggunakan layanan maka petugas dapat menyediakan layanan tersebut.

Selanjutnya untuk mengetahui sikap ramah dari petugas dalam memberikan pelayanan, penulis melakukan wawancara kepada narapidana, “Petugas pengawas di sini sudah kaya keluarga, kita saling mengenal seperti teman, tidak sungkan Bu” ujar narapidana IWGK. Sama seperti pengakuannya, narapidana lain juga menjelaskan bahwa, “Ramah Bu. Kalau kita mau nelpon, pasti disapa. Jadi petugas di sana gak jutek atau apa gitu Bu” jelas narapidana IGALM. Dari pengakuan kedua narapidana tersebut, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari cara memperlakukan narapidana seperti teman dan selalu menyapa narapidana sebagai pengguna layanan.

Dan yang terakhir berkaitan dengan sopan dan santun petugas dalam memberikan pelayanan. Dari pengakuan narapidana sebagai pengguna layanan, petugas sudah menunjukkan sikap yang sopan dan santun. Hal itu ditunjukkan dari hasil wawancara oleh penulis, “Kalau petugasnya sendiri dilihat dari sikap dan pakaiannya sudah sesuai dengan aturan sih Bu. Jadi menurut saya sudah sopan santun” ungkap narapidana CGOT. Selain itu, kesopanan menurut narapidana lainnya adalah, “...Biarpun kita WBP, kita tetap diperlakukan bagus, gak yang dibentak-bentak Bu.” jelas IGALM. Dari pernyataan narapidana, petugas

tidak memperlakukan narapidana secara diskriminatif dan juga memperlihatkan sikap yang saling menghargai antara petugas dengan narapidana.

### **Kendala dalam Layanan Kunjungan *Online* di Rutan Kelas IIB Bangli**

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penulis menemukan adanya kendala utama dalam pemberian layanan kunjungan *online* yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di antaranya adalah terbatasnya sarana dan prasarana. Wartelsuspas Rubli hanya menyediakan alat bantu layanan berupa komputer (PC) sebanyak 2 (dua) buah. Hal itu sangat tidak seimbang dengan jumlah narapidana sebagai pengguna layanan. Jawaban serupa juga diberikan oleh Staf KPR saat wawancara, "...Sama terbatasnya komputer dik jadi lebih lama selesainya karena kita pasti kasih kelonggaran waktu untuk napi yang belum kebagian..." jelasnya. Karena keterbatasan fasilitas komputer, petugas tetap memberikan kesempatan kepada narapidana yang masih mengantri untuk menelpon walaupun jam layanan sudah seharusnya tutup.

Selain itu, kedua komputer yang tersedia hanya 1 (satu) yang dapat dimanfaatkan untuk *video call*, sisanya hanya dimanfaatkan untuk telepon saja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narapidana, penulis mendapatkan jawaban yang sama, "...sama kalau komputer di sini yang bisa dipakai *video call* cuman 1, sisanya bisa dipakai nelson biasa aja" ujar narapidana IWGK. Sedangkan mayoritas narapidana yang ingin menggunakan layanan kunjungan *online* lebih banyak menginginkan *video call* daripada telepon saja, sehingga antrean menjadi lebih panjang karena terbatasnya fitur tersebut.

Kendala lainnya adalah tidak adanya dana perawatan, sehingga apabila terdapat komputer yang rusak maka akan menjadi hambatan bagi pihak Rutan. Sejalan dengan jawaban dari Kepala KPR yaitu, "...gak ada biaya perawatan juga, jadi ada komputer yang rusak itu menjadi hambatan..." jelasnya. Hampir setiap hari komputer yang dimanfaatkan sebagai fasilitas layanan kunjungan *online* digunakan oleh narapidana, sehingga memang diperlukan dana perawatan terhadap komputer untuk menjaga kualitas layanan.

Selanjutnya Kepala KPR juga menambahkan terkait dengan kendala pemberian layanan kunjungan *online* adalah keluarga narapidana yang tidak memiliki akun *whatsapp*. Kepala KPR mengatakan bahwa, "...ada juga keluarga yang tidak punya WA menjadi kendala bagi kami..."ungkapnya. Sedangkan fitur telepon dan *video call* yang diberikan Wartelsuspas Rubli hanya memanfaatkan aplikasi *whatsapp* yang ada pada komputer (PC).

### **Kesimpulan**

Kualitas layanan kunjungan *online* di Rutan Kelas IIB Bangli sudah memenuhi kelima dimensi yang dapat mengukur kualitas layanan, di antaranya *tangible* (fisik), *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (daya tanggap) *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan kendala utama yang dihadapi dalam pemberian layanan disebabkan oleh

keterbatasan sarana dan prasarana, di antaranya komputer yang disediakan hanya 2 (dua) unit dan tidak sebanding dengan jumlah narapidana sebagai pengguna layanan. Selain itu, hanya 1 (satu) unit komputer yang memiliki fitur *video call*, sedangkan yang lain hanya bisa digunakan untuk telepon saja. Kendala lainnya adalah tidak adanya dana perawatan untuk layanan kunjungan *online* dan yang terakhir adalah masih ada keluarga narapidana yang tidak memiliki akun *whatsapp*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kunjungan online di Rutan Kelas II B Bangli masih kurang dalam hal dimensi *tangible* (fisik).

## Daftar Pustaka

- Arrazi, Miftah Fragusti, and Padmono Wibowo. "Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 1 (2021).
- Bahari, Abdurrahman Faizal. "Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan." *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 1 (2020): 84–102.
- Buntuang, Rolando Fernando Vinsensius. "Kualitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Sistem Database Pemasyarakatan." *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 3 (2020): 458–66.
- Ginting, Aginta Livia. "Efektivitas Pembinaan Narapidana Di Rumah Tahanan Negara (RUTAN) Kelas IIB Tanjung Pura Ditinjau Dari Perundang-Undangan," 2020.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Cetakan Ke. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- Hilmi Ardani Nasution, Sujatmiko. "Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Di Lembaga Pemasyarakatan Klas II Narkotika Jakarta)." *National Conference For Law Studies: Pembangunan Hukum Menuju Era Digital Society*, 2020, 833–34.
- Instruksi Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-08.OT.02.02 Tahun 2020 Tentang Pencegahan, Penanganan, Pengendalian Dan Pemulihan Corona Virus Disease (Covid-19) Pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan pe. Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020.
- Ngatiqoh, Siti. "Implementasi Pelayanan Kunjungan Berbasis Information Technology (It) Di Lapas Perempuan Kelas Iia Denpasar." *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 9, no. 1 (2020): 88–98. <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.14895>.
- Nurhadi, Kumayza Toni. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara." *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM* 3

(2014).

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan

Peraturan Menteri Kehakiman Nomor M.04-UM.01.06 Tahun 1983 tentang Tata Cara Penempatan, Perawatan Tahanan Dan Tata Tertib Rumah Tahanan Negara.

Putra, Tegar Aprialdo. “Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki,” 2021.

Raden, Andi Nur Fikriana Aulia, Azmil Fauzi Fariska, and Mariana Mariana. “Peralihan Cara Pandang Masyarakat Terhadap Praktik Pernikahan Dini.” *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 15, no. 2 (2021): 47–62. <https://doi.org/10.15575/adliya.v15i2.13778>.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 Tentang Langkah Progresif dalam Penanggulangan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan

Widodo, Sugeng. “Implementasi Pelayanan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Kota Blitar.” *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2019): 57–61. [https://doi.org/10.30737/media\\_sosian.v2i1.208](https://doi.org/10.30737/media_sosian.v2i1.208).



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).