

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KUNJUNGAN BERBASIS ONLINE DI  
RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I CIPINANG**  
( *The Effectiveness Of Online-Based Visiting Services In Cipinang  
Class I Detention House* )

Oleh :

**Irman Raka Firmansyah**  
[irmanraka48@gmail.com](mailto:irmanraka48@gmail.com)

Prodi Teknik Pemasarakatan  
(Politeknik Ilmu Pemasarakatan.)

**ABSTRAK**

*Penelitian ini membahas tentang pemanfaatan aplikasi kunjungan online dalam proses pendaftaran kunjungan di rumah tahanan kelas I Cipinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pendaftaran kunjungan di rutan kelas I Cipinang menggunakan aplikasi kunjungan online. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi melakukan cross-check yang bertujuan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian, yaitu membandingkan data yang terkumpul dengan memeriksa kesesuaian hasil analisis dengan kelengkapan data yang didapat dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa rutan memiliki fungsi pelayanan dan perawatan tahanan, salah satunya adalah pelayanan kunjungan untuk tahanan. Sesuai dengan UU No.12 Tahun 1995 pasal 14 ayat (1) butir h narapidana memiliki hak untuk dikunjungi. Seiring berkembangnya zaman pelayanan kunjungan manual yang biasa dilakukak banyak memiliki kekurangan yang harus dievaluasi, inovasi terus dilakukan maka pihak rutan membuat aplikasi kunjungan online untuk mengupayakan pelayanan yang lebih baik.*

**Kata Kunci :** *Pemanfaatan, Aplikasi Kunjungan Online, Pendaftaran Kunjungan*

**A. PENDAHULUAN**

Pemasyarakatan merupakan salah satu bagian sistem peradilan pidana, tidak hanya dibagian akhir namun juga dibagian awal dari sistem tersebut, hal ini terlihat dari peran Rumah Tahanan Negara yang selanjutnya disebut Rutan yang menangani pelanggar hukum sebelum divonis oleh Hakim. Rutan menurut Peraturan Pemerintah No.27 tahun 1983 Pasal 1 Ayat 2 tentang pelaksanaan KUHAP adalah tempat tersangka atau terdakwa ditahan selama proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan disidang pengadilan.

Pelaksanaannya diatur dalam PP No.58 tahun 1999 tentang syarat-syarat dan tata cara pelaksanaan wewenang tugas dan tanggung jawab perawatan tahanan.

Setiap orang tanpa terkecuali sejak dilahirkan dan sampai mereka meninggal, hak asasi manusianya tetap melekat pada dirinya, tanpa dibeda-bedakan dengan manusia lainnya. Demikian juga dibidang hukum, petugas pemasyarakatan yang bertugas sebagai pembina, pembimbing warga binaan pemasyarakatan harus dapat memahami konsep hak asasi manusia, karena petugas pemasyarakatan

mempunyai beban tanggung jawab yang cukup berat dan memiliki potensi yang cukup rawan terhadap pelanggaran hak asasi manusia. Walaupun mereka kehilangan kemerdekaannya, tetapi hak-hak narapidananya tetap dilindungi oleh sistem masyarakat Indonesia. Sahardjo mengatakan:

“Tiap orang adalah manusia dan harus diperlakukan seperti manusia, meskipun ia telah tersesat, tidak boleh ditunjukkan kepada narapidana bahwa ia itu penjahat. Sebaliknya ia harus selalu merasa baik saat ia dipandang dan diperlakukan sebagai manusia.”

Dari uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka pertanyaan yang diajukan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemanfaatan penggunaan aplikasi *online* dalam proses pelayanan kunjungan di Rutan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi kunjungan *online* di Rutan?

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pendaftaran menggunakan aplikasi kunjungan *online*.
2. Untuk mengetahui manfaat dan kendala dalam menggunakan aplikasi kunjungan *online*.

## B. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian

kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu. Dalam penelitian ini fenomena yang diangkat adalah pemanfaatan aplikasi kunjungan online dalam proses pelayanan kunjungan di Rutan Kelas I Cipinang.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan sumber data penulis mengumpulkan sumber data dari para informan dan melalui dokumen-dokumen yang sesuai dengan penelitian ini. Metode dan teknik pengumpulan data dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, adalah sebagai berikut :

#### 1) Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara :

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara personal (personal interviewing). Wawancara personal merupakan wawancara antar orang, yaitu antara peneliti (pewawancara) dengan responden (yang diwawancarai), yang diarahkan oleh pewawancara dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan.

##### b. Observasi Lapangan

Observasi lapangan yaitu

dengan melakukan pengamatan secara langsung sesuai dengan judul dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti terkait dengan pemanfaatan aplikasi kunjungan *online* dalam proses pendaftaran pelayanan kunjungan di Rutan Kelas I Cipinang dengan melibatkan diri dalam proses pelaksanaan mulai dari pendaftaran kunjungan hingga pengawasan dalam ruang kunjungan.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara :

a. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan ini penulis menggunakan literatur-literatur yang relevan sebagai referensi untuk menambah pemahaman tentang permasalahan yang akan dibahas serta sebagai bahan perbandingan dan kajian pustaka.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menyalin dan mengkopi dokumen serta catatan penting yang ada di lokus penelitian.

3. Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang

dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Reduksi Data

Dalam hal ini penulis akan menerapkan proses editing terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan. Editing artinya pemilihan, pemilahan dan penggunaan data-data yang relevan dengan tujuan penelitian. Hasil dari proses editing akan ditambahkan dengan studi pustaka yang disesuaikan dengan pokok pembahasan penelitian.

2) Penyajian Data

Penulis menyajikan data dalam bentuk deskriptif atau pemaparan, dimaksudkan untuk memudahkan dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3) Penarikan Kesimpulan

Langkah berikutnya dalam proses analisis data adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan kunjungan adalah layanan yang diberikan kepada narapidana yang merupakan proses kunjungan keluarga, kuasa hukum, dan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses kunjungan meliputi pendaftaran, pencatatan, pengeledahan, barang bawaan dan badan pengunjung, pemberian tanda khusus kepada pengunjung. Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan tentang standar layanan Pemasyarakatan sudah menjelaskan terkait dengan pemberian layanan kunjungan. Dalam melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara berdasarkan permasalahan yang diteliti.

Penulis melakukan wawancara

terhadap 3 informan yaitu Warga Binaan Pemasyarakatan, Petugas yang bekerja di Rutan Cipinang di pendaftaran kunjungan, dan Kepala Rutan Kelas I Cipinang. Adapun identitas dari masing-masing informan adalah sebagai berikut :

1. Informan BA

Informan merupakan Warga binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cipinang yang pada waktu peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Rutan Cipinang.

2. Informan DA

Informan bertugas sebagai staf di bagian pelayanan tahanan di bagian pendaftaran kunjungan.

3. Informan DG

Informan bertugas sebagai staf di bagian pelayanan tahanan di bagian pendaftaran kunjungan.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tentu saja telah menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjen Pas) sebagai salah satu penyelenggara dalam pelayanan publik masing-masing memiliki satuan kerja penyelenggara yang berada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan.

Rumah Tahanan Negara sebagai tempat penitipan tahanan yang memberikan pelayanan kepada para tahanan yang harus berkualitas sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan kunjungan, keluarga, teman, ataupun orang yang berkepentingan boleh berkunjung ke Rutan untuk menemui keluarganya yang berstatus tahanan dengan persyaratan yang berlaku.

Di masa sekarang yang mengedepankan teknologi informasi sebagai alat untuk mempermudah dalam kehidupan sehari-hari juga mempengaruhi proses dalam pelayanan kunjungan, inovasi dalam menciptakan pelayanan kunjungan berbasis *online*.

“kunjungan online lebih efektif karena dapat menghemat waktu dan juga apabila menggunakan aplikasi online tidak perlu lagi antri dan bisa daftar dimana saja ucap BA sebagai orang yang berkunjung, tujuan membuat aplikasi pendaftaran kunjungan online adalah untuk menghemat waktu serta mengedepankan efisiensi dimana semuanya bisa berjalan cepat, tapi ada juga kendala yang dihadapi dalam pelayanan tersebut seperti belum adanya sosialisasi yang menyeluruh sehingga banyak juga para pengunjung yang belum tau dan masih menggunakan manual”

Petugas yang menangani kunjungan *online* harus memiliki sikap yang profesional dan harus memiliki tiga hal pokok dalam dirinya yaitu *skill* atau keahlian dibidangnya, *knowledge* yaitu mempunyai wawasan dan menguasai berbagai ilmu pengetahuan tentang bidangnya, dan mempunyai attitude yaitu memiliki etika yang diterapkan dalam bidangnya artinya petugas tersebut telah mengikuti bimbingan teknis mengenai Sistem Database Pemasyarakatan khususnya di bagian pelayanan kunjungan, Tetapi terbatasnya sumber daya manusia yang mempunyai tiga hal pokok tersebut dalam mengoperasikan kunjungan berbasis *online* ini menjadikan kendala yang serius.

Seharusnya dari pihak pimpinan memberikan kami pelatihan dulu sebelum langsung mengoperasikannya karena tidak seluruh pegawai bisa menggunakan atau mengoperasikan computer, apalagi aplikasi tersebut tergolong baru bagi para petugas.

Selain itu harus ada tambahan petugas yang menjadi operator di loket kunjungan ucap DA sebagai petugas loket kunjungan. Memang kendala seperti ini meskipun terlihat kecil tapi sangat penting, menurut Kepala Rumah Tahanan Kelas I Cipinang ada hal yang lebih penting menjadi kendala dalam pelaksanaan kunjungan berbasis online tersebut yaitu Sistem Database Pemasarakatan (SDP) yang tidak bisa terintegrasi dengan aplikasi kunjungan online tersebut, tidak diketahui kenapa sebabnya karena pada kenyataannya memang SDP tidak bisa terintegrasi dengan aplikasi manapun seolah menutup diri.”

Oleh sebab itu harus ada evaluasi terhadap pelaksanaan proses pendaftaran kunjungan *online* ini, komitmen pemimpin dalam mengoperasikan aplikasi ini harus konsisten, ini harus menjadi program unggulan Rutan Cipinang jadi ketika adanya pergantian pimpinan program ini tetap berjalan, selain itu sumber daya manusia harus ditambah terutama untuk posisi operator kunjungan serta para petugas harus diberikan pelatihan SDP khususnya dalam mengoperasikan kunjungan *online* tersebut. Perlu juga perhatian dari jajaran pimpinan Direktorat Jenderal tidak terintegrasi dengan aplikasi kunjungan *online* tersebut. Tujuan dilaksanakan kunjungan berbasis *online* adalah untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

Zeithaml, Parasurahman, dan Berry (1990) mengatakan bahwa pelayanan disebut berkualitas apabila pelayanan yang diterima relatif lebih memuaskan dilihat dari sudut pandang pelanggan, sudut pandang tersebut antara lain adalah :

a. *Tangible*, merupakan kebutuhan fisik dari suatu pelayanan yang dapat berupa kelengkapan fasilitas fisik,

interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan dan lingkungan sekitar. Dalam penelitian yang saya lakukan untuk kelengkapan fisik baik interior maupun eksterior sudah hampir terpenuhi, material komunikasi dan peralatan lainnya yang digunakan untuk menunjang aplikasi kunjungan *online* ini tetap berjalan dan sudah dipenuhi, hanya saja belum adanya pemisahan antara loket untuk pengunjung yang mendaftar secara manual dan loket pengunjung untuk yang mendaftar secara *online*. Tujuan menggunakan aplikasi ini adalah mempercepat proses pendaftaran pelayanan kunjungan dengan tidak harus mengambil nomor antrian, tapi karena loket masih digunakan menjadi satu baik manual maupun *online* jadi ini merupakan penghambat dari dilaksanakannya aplikasi kunjungan *online* ini.

b. *Reability*, merupakan hal yang berhubungan dengan kemampuan untuk dapat menyajikan jasa secara akurat dan meyakinkan, sehingga penyedia jasa pelayanan dapat dikatakan memenuhi janjinya dan dapat dipercaya. Untuk pelayanan yang diberikan oleh Rutan Cipinang sudah akurat karena dipasang spanduk atau banner di tempat tertentu bagaimana informasi dan alur kunjungan. Untuk aplikasi kunjungan online sendiri di dalamnya sudah terdapat informasi yang akurat seperti jadwal kunjungan, pengisian formulir dan denah atau letak Rutan Cipinang itu sendiri.

c. *Responsiveness*, merupakan bentuk kemauan dan kesiapan karyawan atau

- jajaran untuk membantu pelanggan dan melakukan pelayanan dengan segera. Pelayanan kunjungan merupakan salah satu tugas dan fungsi rutan selain perawatan tahan, sudah kewajiban petugas untuk siap melayani pelanggan yang disini dimaksud pengunjung. Hadirnya aplikasi kunjungan online ini merupakan inovasi yang belum semua petugas menerima atau siap menjalankannya, hanya sebagian yang siap dan itu juga belum begitu menguasainya. Seperti contohnya hanya petugas yang ditugaskan di loket kunjungan saja yang siap akan hal ini, untuk petugas yang lain belum tentu siap atau memahami karena kurangnya sosialisasi secaranyata kepada pegawai.
- d. Competence, yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk dapat menyajikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Untuk petugas yang bertugas di loket kunjungan hanya dua orang yang dirasa sangat kurang, selama ini untuk kunjungan manual masih bisa dilakukan karena sudah banyak yang memahami. Hadirnya kunjungan berbasis online belum bisa dilakukan karena petugas belum memiliki keterampilan atau pengetahuan hal ini sebelumnya, keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menjadi kendala yang harus diperhatikan pemimpin kepada petugasnya.
- e. Courtesy, yaitu sikap sopan santun, keramahan, hormat, dan perhatian terhadap pelanggan yang dimiliki karyawan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Rutan Cipinang kepada para pengunjung sudah dilakukakn secara maksimal, berusaha sopan atau ramah kepada setiap pengunjung yang ingin melakukan kunjungan di Rutan Cipinang. Perhatian pimpinan dalam melayani juga berusaha terus-menerus dilakukan dengan berbagai cara seperti contohnya, sudah dibangun gedung bangunan baru yang terpisah oleh portir/P2U dan perbaikan sarana dan prasarana terus menerus.
- f. Credibility, yaitu sifat jujur, dapat dipercaya, karakteristik pribadi karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, yang mencerminkan reputasi dan nama baik perusahaan. Petugas yang baik dan memiliki sifat jujur, dapat dipercaya dan memiliki rasa perhatian yang tinggi kepada pengunjung merupakan cerminan reputasi dari Rutan Cipinang dalam memberikan pelayanan. Beberapa dari narasumber yang saya wawancarai mengatakan bahwa petugas-petugas yang memberikan pelayanan baik-baik dan ramah serta sangat memperhatikan pengunjung.
- g. Security, yaitu menyangkut pemenuhan rasa aman dari segala ancaman di dalam maupun dari luar yang dapat membahayakan pelanggan. SDP yang merupakan sistem database yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pemasarakatan difungsikan untuk membantu juga keamanan warga binaan pemsarakatan, contohnya apabila ada yang berkunjung yang bukan merupakan keluarga atau orang tak dikenal misalnya ingin menagh hutang atau mencelakakan dirinya didalam itu bisa dilacak oleh SDP. Aplikasi kunjungan online yang hadir juga memiliki rasa aman pengunjung

karena data-data yang diisi yang bersifat pribadi tidak diketahui oleh siapapun kecuali petugas.

- h. Access, yaitu menyangkut kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini berhubungan dengan lokasi dan saluran komunikasi. Aplikasi kunjungan online sangat mudah untuk diakses dimanapun karena sudah bisa diinstall melalui handphone yang dimiliki pengunjung, didalamnya terdapat banyak informasi yang bisa didapat seperti struktur organisasi Rutan Cipinang itu sendiri, jadwal untuk melakukan kunjungan beserta waktunya, dan lokasi tempat UPT yaitu Rutan Cipinang sudah bisa dilihat. Tujuan hadirnya aplikasi ini adalah untuk mempermudah para pengunjung.
- i. Communication, yaitu menjaga agar pelanggan selalu diberikan informasi dalam bahasa yang dipahami oleh pelanggan, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan dengan baik. Rutan Cipinang memiliki wilayah yang berbatasan langsung dengan negara singapore yang juga banyak warga negaranya menjadi warga binaan di Rutan Cipinang, sudah jelas bahasa yang dipakai juga berbeda. Kunjungan yang dilakukan tidak hanya dari masyarakat sekitar Cipinang adapun dari negara singapore karena ingin menjenguk keluarga ataupun temannya yang sedang ditahan, petugas yang di loket kunjungan tentu saja bisa berbahasa asing dan dipahami oleh para pengunjung dari warga negara asing. Selain itu untuk menerima saran maupun kritik pihak Rutan Cipinang membuat kotak saran untuk kepuasan pelanggan yang bisa diisi sendiri oleh

para pengunjung.

- j. Understanding the Customer, yaitu melakukan segala upaya agar bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki Rutan Cipinang selalu ingin memberikan yang terbaik untuk para pengunjung demi terlaksana pelayanan yang maksimal dan memberikan kepuasan untuk para pengunjung.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Pemanfaatan aplikasi kunjungan *online* dalam proses pendaftaran kunjungan di Rutan Kelas I Cipinang”. Teknik pemeriksaan dan Keabsahan suatu data dapat dilakukan dengan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Menurut Moleong (2002 : 173) ada empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data yaitu :

1. *Credibility* (derajat kepercayaan atau *validitas internal*)  
Tujuannya untuk menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan konsep yang ada pada responden atau narasumber. Standar penilaian penelitian kualitatif pada standar kredibilitas adalah :
  - a. Memperpanjang waktu pengumpulan data;
  - b. Melakukan observasi terus menerus dan serius;
  - c. Melakukan triangulasi metode dan triangulasi;
  - d. Melibatkan teman sejawat;
  - e. Melakukan analisis kasus negatif;
  - f. Melacak kesesuaian segenap hasil penelitian; dan
  - g. Mengecek kesesuaian rekaman, interpretasi dan kesimpulan dengan apa yang telah diperoleh dari para partisipan;

2. *Transferabilitas* (derajat keteralihan)  
Dalam penelitian ini, *transferabilitas* digunakan untuk menjamin bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat diterapkan dalam situasi tertentu.
3. *Dependability* (derajat keterandalan)  
Pengujian produk adalah pengujian data, temuan-temuan, *interpretasi-interpretasi*, rekomendasi-rekomendasi dan pembuktian kebenarannya bahwa hal itu didorong oleh data yang diperoleh langsung dari lapangan.
4. *Confirmability* (derajat penegasan atau *objektivitas*)  
Teknik utama untuk menentukan derajat penegasan adalah dengan cara melakukan *audit-trail*, baik terhadap proses maupun mendeteksi catatan-catatan lapangan sehingga dapat ditelusuri kembali dengan mudah.

Dapat disimpulkan bahwa dari empat kriteria tersebut diatas, *credibility* adalah kriteria yang sesuai dengan teknik pemeriksaan data yang digunakan peneliti dengan standar penilaian ketekunan pengamatan di lapangan, triangulasi, pengecekan dengan teman sejawat dan pengecekan anggota.

#### 1. *Triangulation*

Dalam hal ini proses triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat keterpercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang

- dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang atau masyarakat biasa; dan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Informasi yang diberikan oleh salah satu informan dalam menjawab pertanyaan peneliti kemudian peneliti mengecek kembali dengan cara menanyakan kembali pertanyaan yang disampaikan oleh informan pertama ke informan kedua. Apabila kedua jawaban yang disampaikan sama, maka jawaban itu dianggap sah, tetapi apabila kedua jawaban saling berlawanan maka langkah alternatif sebagai solusi yang tepat adalah dengan mencari jawaban atas pertanyaan tersebut kepada informan ketiga yang berfungsi sebagai pembanding antara keduanya. Hal ini dilakukan untuk membahas setiap fokus penelitian yang ada, sehingga keabsahan data tetap terjaga dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 2. *Peerdebriefing*

Selanjutnya peneliti menggunakan teknik *Peer debriefing* (pemeriksaan sejawat melalui hasil diskusi) bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan

sejawat. Setelah hasil akhir sementara diperoleh dilakukan diskusi dengan teman sejawat yang bermaksud untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka.

### 3. *Member Checking*

Anggota yang dicek meliputi data, kategori analisis, penafsiran dan kesimpulan. Salah satunya seperti ikhtisar wawancara dapat diperlihatkan untuk dipelajari oleh satu atau beberapa anggota yang terlibat.

Secara tidak langsung dari paparan tersebut diatas penelitian ini telah menggunakan teknik pemeriksaan untuk membuktikan keabsahan data yaitu dengan kehadiran peneliti sebagai instrumen itu sendiri, mencari tema atau penjelasan pembanding, membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, mengadakan wawancara dari beberapa orang yang berbeda, menyediakan data deskriptif secukupnya, diskusi dengan rekan sejawat serta pemeriksaan anggota.

## **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap pemanfaatan aplikasi kunjungan online dalam proses pendaftaran kunjungan serta kendala yang dihadapi pada Rutan Kelas I Cipinang maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil analisa data dan observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi kunjungan online dalam memudahkan pekerjaan pegawai dan memberikan kepuasan pelayanan

dengan prinsip cheaper, better, faster sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum berjalan maksimal di rumah tahanan kelas I Cipinang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti belum terintegrasinya aplikasi tersebut dengan bagian registrasi dan pelayanan tahanan dan juga SDP, masih minimnya sumber daya manusia dalam proses pengoperasian dan pengetahuan masyarakat tentang produk layanan ini, serta gangguan teknis pada jaringan dan mesin yang digunakan. Aplikasi yang sudah baik dan diharapkan menjadi solusi untuk permasalahan kunjungan juga harus ditunjang oleh user yang dapat menggunakan, pemanfaatan ini dapat berjalan apabila seluruh komponen yang ada didalamnya saling mendukung satu sama lain. Tidak hanya dari pihak Rutan tapi dari para pengunjung sendiri juga harus paham cara menggunakannya, sehingga terjadi sinergi yang menghasilkan aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan dan dinikmati oleh seluruh pengunjung yang menggunakannya. Secara garis besar dapat disimpulkan pelayanan kunjungan sekarang ini khususnya yang telah berbasis SDP tersebut pada Rutan Cipinang sudah diterapkan sesuai dengan prosedurnya, pelayanan berlangsung cepat, pengunjung diberikan tempat yang nyaman, keterbukaan pun diberikan, sehingga walaupun masih

terdapat kekurangan namun dapat diminimalisir dengan pelayanan yang jujur, cepat, dan baik.

2. Dengan segala keterbatasan yang ada, Rutan tetap menjalankan sistem aplikasi kunjungan online ini dengan terus melakukan perbaikan dan peningkatan diberbagai sisi dengan tujuan agar pelayanan dan keamanan di dalam Rutan dapat berjalan optimal. Rutan juga telah memberikan alternatif kepada para pengunjung apabila aplikasi ini tidak berjalan dengan baik, dengan cara melakukan pengambilan nomor manual dan apabila sudah mendaftar di prioritaskan terlebih dahulu tanpa harus mengambil nomor. Ini menunjukkan keseriusan pihak Rutan dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan tahanan dalam hal kunjungan di Rutan Kelas I Cipinang. Kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi ini adalah yang pertama komitmen pimpinan dalam konsistensi menjalankan aplikasi ini, diharapkan program yang sudah dijalankan oleh pimpinan sebelumnya dapat diteruskan oleh pemimpin selanjutnya serta dapat memperbaiki yang sebelumnya belum dapat berjalan dan tak lupa juga rasa peduli dari pimpinan yang dirasakan masih kurang, terlihat dari perawatan sarana dan prasarana karena perangkat elektronik itu memiliki waktu batas pemakaian tertentu serta perawatan dan perbaikan untuk menunjang kinerja

perangkat itu sendiri dalam hal ini berguna pula untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat lebih baik lagi. Yang kedua masalah sumber daya manusia, dalam proses pelayanan kunjungan baik online maupun manual peran petugas sangat penting. Kemampuan atau skill yang dimiliki oleh para petugas dalam melaksanakan program aplikasi ini sangat lah dibutuhkan. Yang ketiga kurangnya perhatian dari pimpinan pusat yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pemsyarakatan yang berwenang dalam kebijakan-kebijakan untuk SDP sebagai sistem yang dipakai. Serta faktor server dan koneksi yang masih belum stabil, yang melibatkan pihak ketiga sebagai penyedia jasa layanan internet yang juga menjadi kendala terlaksana dengan baik proses pelayanan kunjungan tersebut yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kemampuan pelayanan yang lebih baik lagi.

## 2. Saran

1. Untuk dapat menerapkan sistem aplikasi kunjungan *online* ini secara maksimal dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat baik yang berada di dalam dan di luar Rutan, dengan tetap mengutamakan keamanan dalam upaya memberikan pelayanan prima di rumah tahanan kelas I Cipinang, diperlukan peningkatan dari berbagai sisi. Pemanfaatan yang dilakukan

harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut, saran saya harus dilakukan pelatihan sebelumnya untuk petugas yang ditempatkan di loket pendaftaran kunjungan serta dibuat loket terpisah antara manual dan *online* agar dapat berjalan kondusif. Selain itu dilakukan sosialisasi untuk memberitahukan kepada seluruh masyarakat dengan cara membuat spanduk yang bertuliskan sudah dibukanya pendaftaran kunjungan *online* serta dimuat dalam web resmi Rutan Cipinang.

2. Selanjutnya mengenai kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan kunjungan online tersebut penulis ingin memberikan saran yaitu segera dilakukan integrasi dengan bagian pelayanan tahanan di Rutan dalam pelaksanaannya, sehingga penerapannya dapat berjalan sejak awal tahanan diterima. Dan melakukan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan agar dapat segera memperbaiki SDP untuk membuka diri dengan aplikasi lain. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk melakukan pelatihan secara berkala terhadap sumber daya manusia yang akan mengoperasikan sistemnya di Rutan, dengan tujuan meminimalisir *human error* dan agar pihak Rutan khususnya operator dapat melakukan penanganan tahap awal dalam

menyelesaikan masalah apabila terjadi gangguan ataupun adanya pengaduan dari pengguna aplikasi kunjungan *online*. Serta sosialisasi secara rutin dan berkelanjutan baik dalam bentuk verbal, nonverbal, maupun visual di berbagai sudut Rutan kepada masyarakat luar dan dalam Rutan guna meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang manfaat dan penggunaan. Membuat kesepakatan bersama dengan pihak ketiga seperti perusahaan pembuat aplikasi tersebut agar dapat melakukan pelayanan dan perawatan secara rutin terhadap fasilitas yang digunakan agar berjalan dengan baik. Untuk para pimpinan selanjutnya dapat diupayakan menjalankan aplikasi ini secara maksimal serta memberikan perawatan terhadap fasilitas-fasilitas penunjang kunjungan. Melalui upaya tersebut, diharapkan mampu membantu memaksimalkan penerapan sistem aplikasi kunjungan *online* dalam mengendalikan peredaran uang sebagai upaya mencapai tujuan dan tugas dan fungsi Rutan dalam memberikan dalam perawatan, pelayanan dan pengamanan terbaik di Rutan Kelas I Cipinang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fandy Tjiptono, A. D. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Herdiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:

- Gava Media.
- M.N.Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- S.P.Siagian. (1982). *Sistem Informasi untuk pengambilan keputusan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Jurnal**
- ISSN : 2356-3885 92 *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1 No. 2. 2014. Artikel 9
- Prabha Ramseook-Munhurrin, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Mauritius Perunjodi Naidoo. 2010. *SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC SERVICE*. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH University of Technology, Mauritius. Volume 3 Number 1 2010.
- Erick S., Holle. 2011. *Pelayanan Publik Melalui E-Gov: UPAYA MEMINIMALISIR PRAKTEK MALADMINISTRASI DALAM MENINGKATAN PUBLIC SERVICE*. Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Juli-September 2011
- Bayo, Idowu. Eyitope, Ogunbodede. Bimbo, Idowu. Obafemi, Awolwo. 2003. *The Helath Sector Experience*
- Journal of Information Technology Impact Vol. 3, No. 2, pp. 69-76, 2003 Information and Communication Technology in Nigeria, University Nigeria
- Dokumen/Perundang-Undangan**
- Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-14.OT-02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak WBP
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak WBP
- Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak WBP
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Karya Ilmiah**
- Saputra, F. H. F. (2016). Pengaruh Tingkat Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Narapidana Di Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Ambarawa
- Indrajit, R. E. (1999). Teknologi Informasi Sebagai Peluang dan Ancaman Persaingan
- Hernadi, E. B. (2013). Proses Pelayanan Kunjungan Berbasis Sistem Database Pemasarakatan Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Bekasi.