

## **KUALITAS PELAYANAN LAYANAN KUNJUNGAN WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN BAGI PENGUNJUNG PEREMPUAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB AMUNTAI**

**Erna Wati<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, Barkatullah<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [erwa0633@gmail.com](mailto:erwa0633@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah dalam kualitas pelayanan layanan kunjungan WBP bagi pengunjung perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya jumlah pegawai perempuan saat pengeledahan badan, ruang pendaftaran dan pengeledahan yang sempit, dan ruang pendaftaran yang terbatas. Selain itu, edukasi tentang tata tertib aturan berpakaian saat berkunjung masih kurang, serta tidak adanya mesin deteksi yang dapat mengurangi risiko pengunjung membawa barang terlarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, dan dokumentasi. serta analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sampel yang diambil berjumlah 14 orang pengunjung Perempuan dan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan cukup baik, dengan kenyamanan tempat yang memadai, penggunaan alat bantu yang sesuai, serta kecepatan pegawai dalam merespon keluhan pengunjung. Namun, ada faktor penghambat berupa ruang pendaftaran dan ruang pengeledahan badan yang sempit dan kurangnya staf perempuan untuk pengeledahan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai mengatur ulang ruang pendaftaran dan pengeledahan. Selain itu, pegawai diharapkan lebih ramah dan tidak membedakan pengunjung perempuan yang datang berkunjung, sementara pengunjung disarankan untuk mematuhi tata cara berpakaian yang benar dengan mengikuti aturanyang sudah ditetapkan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, WBP, pengunjung perempuan, Lapas Kelas IIB Amuntai.

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by problems in the quality of WBP visiting services for female visitors at Amuntai Class IIB Correctional Institution. The problems found include the lack of female employees during body searches, narrow registration and search rooms, and limited registration space. In addition, education about the orderly dress code when visiting is still lacking, and there is no detection machine that can reduce the risk of visitors carrying prohibited items. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through interviews and observations, and documentation. and data analysis using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing. The sample taken amounted to 14 female visitors and used accidental sampling technique. The results showed that the quality of visiting services was quite good, with adequate comfort of the place, the use of appropriate tools, and the speed of employees in responding to visitor complaints. However, there are inhibiting factors such as the narrow registration room and body search room and the lack of female staff for searches. To improve service quality, it is recommended that the Head of Amuntai Class IIB Correctional Institution rearrange the registration and search rooms. In addition, staff are expected to be more friendly and not differentiate between female visitors who come to visit, while visitors are advised to comply with the correct dress code by following the rules that have been set.*

**Keywords:** Service quality, WBP, female visitors, Class IIB Amuntai Correctional Facility.

## **PENDAHULUAN**

Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi keluarga untuk bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan anggota keluarga yang sedang menjalani masa pidana. Hak Warga Binaan Pemasyarakatan untuk menerima kunjungan keluarga sangat penting dalam mendukung kondisi psikologis mereka selama masa pidana di dalam lembaga pemasyarakatan. Kehadiran keluarga dalam kehidupan Warga Binaan dalam menjalani masa pidana berperan penting dalam memberikan dukungan dan motivasi narapidana, sehingga mereka berperilaku baik selama masa pidana sebelum kembali ke masyarakat.

Selama menjalani hukuman di Lembaga pemasyarakatan, Warga Binaan Pemasyarakatan tidak hanya memiliki hak yang di atur dalam undang-undang yaitu hak menerima kunjungan yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang syarat dan tata cara pelaksanaan hak Warga Binaan Pemasyarakatan. Bagian kedelapan Kunjungan, pada pasal 30 secara khusus mengatur hak-hak kunjungan Warga Binaan yang termasuk kunjungan keluarga, yang merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga hubungan sosial dan emosional Warga Binaan Pemasyarakatan. Hal ini merupakan prinsip bahwa meskipun kebebasan gerak mereka dibatasi, hak mereka sebagai manusia tetap harus dihormati, dengan nilai keadilan dan kemanusiaan yang menjadi dasar negara ini. Meskipun berada didalam Lapas warga binaan pemasyarakatan berhak mendapatkan kunjungan dari keluarga, penasihat hukum atau orang tertentu lainnya, seperti yang telah diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan Pasal 30 yang berisikan tentang aturan yang harus di taati oleh pengunjung Perempuan yang akan mengunjungi WBP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai.

Berdasarkan analisis data kunjungan selama tiga tahun terakhir di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai, terdapat pola yang menunjukkan peningkatan signifikan pada jumlah kunjungan pengunjung perempuan. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung perempuan terdata sebanyak 1.561 pengunjung perempuan, sedangkan pada tahun 2023 jumlah pengunjung yang terdata sebanyak 3.499 jumlah pengunjung perempuan. Hingga tanggal 30 Desember tahun 2024, data kunjungan menunjukkan bahwa jumlah pengunjung perempuan mencapai 2.879 orang. Walaupun angkanya lebih rendah dibandingkan tahun 2023, jumlah ini masih tergolong tinggi, menunjukkan bahwa kunjungan perempuan tetap memiliki peran signifikan dalam dinamika lembaga pemasyarakatan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat fenomena-fenomena masalah yang ditemukan pada Pelayanan Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan bagi Pengunjung Perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai, yaitu:

1. Masih kurangnya edukasi terkait tata tertib berpakaian bagi pengunjung Perempuan untuk berkunjung, yang dimana peraturan bagi pengunjung Perempuan yang ingin mengunjungi keluarga dan pasangan berbeda.
2. Masih kurangnya petugas Perempuan saat pengeledahan badan dan tempat pendaftaran serta pengeledahan badan yang sempit, berakibat pada kenyamanan saat pemeriksaan badan berlangsung.
3. Proses pengeledahan yang masih kurang, pemeriksaan badan masih dilakukan secara manual, tidak ada mesin yang mendeteksi sehingga pengunjung bisa saja membawa benda yang dilarang di bawa saat berkunjung.

**METODE****A. Masalah yang diteliti**

1. Kurangnya edukasi terkait tata tertib berpakaian bagi pengunjung Perempuan untuk berkunjung ke Lembaga pemasyarakatan
2. Kurangnya petugas Perempuan saat pengeledahan badan berlangsung yang mengakibatkan antrian panjang di hari tertentu.
3. Proses pengeledahan yang masih manual, tidak ada mesin pendeteksi sehingga pengunjung bisa saja membawa benda yang dilarang di bawa ke dalam Lembaga pemasyarakatan saat ingin berkunjung.

**B. Sasaran Penelitian**

Penelitian ini memfokuskan pada beberapa indikator Kualitas pelayanan layanan kunjungan warga binaan pemasyarakatan bagi pengunjung Perempuan di Lembaga pemasyarakatan kelas IIB Amuntai. Teori yang dipakai yaitu teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018:63-64) yang meliputi:

1. Tangibles, ( Berwujud)
2. Reability, (Kehandalan )
3. Responsiveness, (Ketanggapan)
4. Assurance, (Jaminan)
5. Emphaty, (Empati)

**C. Teknik Pengumpulan Data****a. Observasi (Pengamatan)**

Peneliti berfokus pada memerhatikan kondisi objek secara cermat, dan mendokumentasikan hasil pengamatan. Sebagai bagian dari penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di kantor layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai.

**b. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan selain observasi, di mana informasi tambahan yang relevan untuk penelitian diperoleh melalui interaksi tanya jawab antara peneliti dan informan

**c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah unsur pendukung yang memperkuat teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi ini dapat berupa foto, video, atau bukti tertulis lainnya seperti arsip atau dokumen penting yang berkaitan dengan layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai.

**D. Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:133), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berulang hingga data mencapai kejenuhan. Langkah-langkahnya adalah:

**1. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (atau triangulasi). Peneliti merekam semua informasi untuk mendapatkan data yang beragam dan kaya.

**2. Reduksi Data**

Data yang banyak dirangkum dan difokuskan pada poin penting, pola, atau tema untuk mempermudah analisis.

**3. Penyajian Data**

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi untuk memberikan gambaran yang jelas

**4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Kesimpulan berupa temuan baru yang memberikan kejelasan terhadap objek yang diteliti.

**E. Uji Kridibiitas Data**

1. Perpanjangan Waktu Penelitian  
Peneliti dapat memperpanjang durasi pengamatan untuk memastikan validitas data yang telah diperoleh sebelumnya. Jika data yang dicek ulang di lapangan menunjukkan konsistensi, maka data tersebut dianggap kredibel, dan perpanjangan pengamatan dapat dihentikan. Sebagai bukti pelaksanaan uji kredibilitas, peneliti dapat melampirkan surat keterangan terkait perpanjangan pengamatan dalam laporan penelitian.
2. Peningkatan Ketekunan  
Ketekunan menjadi elemen kunci dalam memastikan kredibilitas data. Peneliti harus melakukan pengecekan berulang kali untuk memastikan bahwa data yang ditemukan benar dan sesuai dengan kenyataan.
3. Triangulasi  
Triangulasi dilakukan dengan memverifikasi data melalui berbagai sumber, teknik, dan waktu. Penjabaran triangulasi meliputi:
  - a. Triangulasi Sumber: Melakukan pengecekan data dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratannya.
  - b. Triangulasi Teknik: Menggunakan metode berbeda, seperti observasi, wawancara, atau dokumentasi, untuk mengecek data pada sumber yang sama. Jika terdapat ketidaksesuaian, data tersebut dikonfirmasi ulang dengan sumber.
  - c. Triangulasi Waktu: Menguji kembali data dengan metode yang sama namun pada waktu yang berbeda untuk menilai konsistensinya.
4. Analisis Kasus Negatif  
Metode ini melibatkan identifikasi dan analisis terhadap kondisi yang berbeda atau bertentangan dengan hasil penelitian. Jika tidak ditemukan perbedaan, maka data dianggap dapat dipercaya.
5. Menggunakan Bahan Referensi  
Bahan referensi berfungsi sebagai pendukung dalam pembuktian data. Referensi ini mencakup dokumentasi, foto, atau bukti lain yang relevan dengan data yang dikumpulkan.
6. Member Check  
Member check adalah proses verifikasi data dengan informan atau sumber data untuk memastikan bahwa informasi dalam laporan penelitian sesuai dengan yang dimaksudkan oleh sumber tersebut

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Bagi Pengunjung Perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai.**

Penelitian ini mengacu pada model pendekatan penelitian kualitas pelayanan yang dirumuskan Teori Zeithaml (Hardiansyah, 2018:63-64). Dalam pandangan Zeithaml ada 5 variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan menurut Teori Zeithaml (Hardiansyah, 2018: 63-64) yaitu:

#### **1. Berwujud (*tangible*)**

Berwujud merupakan penampilan fisik dalam melakukan pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dimensi ini meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berwujud merupakan segala bukti langsung yang secara nyata dapat dilihat langsung. Penilaian pengunjung terhadap dimensi pelayanan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan layanan kunjungan WBP di Lembaga pemasyarakatan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai mengungkapkan bahwa penampilan petugas sudah sesuai standar profesional,

- a. **Kenyamanan tempat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terkait kenyamanan tempat layanan kunjungan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Amuntai cukup baik, meskipun ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Ruang pendaftaran dan pemeriksaan badan yang sempit menyebabkan ketidaknyamanan, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat atau sedang banyak. Selain itu, keterbatasan dana untuk pengembangan fasilitas juga menjadi faktor yang menghambat upaya untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung. Ketidakteraturan yang muncul karena ruang yang terbatas dan antrian panjang juga menurunkan kualitas kenyamanan. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan tempat layanan belum sepenuhnya optimal, sesuai dengan indikator pada dimensi tangible (berwujud) yang menyatakan bahwa kenyamanan tempat layanan adalah faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas ini, perlu ada upaya perbaikan pada ruang layanan agar lebih nyaman dan efisien bagi pengunjung.
- b. **Kemudahan dalam proses layanan**

Berdasarkan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai cukup baik, dengan prosedur yang terstruktur dan mudah dipahami oleh pengunjung. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa meskipun proses kunjungan relatif mudah, masih ada pengunjung yang bingung mengenai aturan pakaian, menyebabkan beberapa tidak dapat berkunjung. Kendala lain seperti antrean panjang dan terbatasnya ruang layanan serta kurangnya teknologi untuk mempercepat proses juga ditemukan. Secara keseluruhan, prosedur dasar sudah baik, namun perlu perbaikan signifikan pada efisiensi waktu dan pengelolaan ruang untuk memperlancar proses layanan. Hal ini sesuai dengan dimensi tangible yang menyatakan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan adalah indikator utama kualitas layanan yang baik.
- c. **Kedisiplinan petugas**

Berdasarkan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai cukup baik terkait kedisiplinan pegawai, di mana petugas disiplin dalam menjalankan tugasnya dan memberikan kesan positif kepada pengunjung. Namun, hasil observasi menunjukkan ada sedikit keterlambatan dalam pembukaan pendaftaran yang menyebabkan antrean lebih panjang dan berdesakan. Secara keseluruhan, meskipun kedisiplinan pegawai sudah cukup baik, masih ada beberapa kekurangan dalam hal ketepatan waktu pendaftaran kunjungan. Hal ini sesuai dengan dimensi tangible yang menyatakan bahwa kedisiplinan waktu merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.
- d. **Kemudahan akses**

Berdasarkan wawancara dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai terkait kemudahan akses sudah baik. Akses ke lokasi Lapas mudah dijangkau, dan pendaftaran juga berlangsung lancar. Semua aspek terkait kemudahan akses sudah memenuhi standar, sehingga pengunjung tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kunjungan. Hal ini sejalan dengan dimensi tangible yang menyebutkan bahwa kemudahan akses merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan.
- e. **Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan**

Berdasarkan wawancara dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai terkait penggunaan alat bantu sudah cukup baik. Namun, terkadang terdapat gangguan teknis pada mesin, seperti mesin cetak nomor antrian yang rusak, yang menyebabkan antrean membludak dan memperlambat proses pelayanan. Meskipun petugas sudah terlatih, adanya masalah teknis ini tetap menghambat kelancaran pelayanan. Hal ini sesuai dengan dimensi

tangible, yang mengindikasikan bahwa penguasaan terhadap alat bantu sangat penting agar pelayanan berjalan lancar tanpa hambatan.

## 2. Reliability (Keandalan)

Keandalan berhubungan dengan kemampuan petugas Lembaga pemasyarakatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan dapat diandalkan secara konsisten serta tepat waktu. Dalam hal ini, keandalan mencakup berbagai hal, mulai dari pengelolaan jadwal kunjungan yang tepat hingga ketersediaan petugas yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang memadai. Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai, pengunjung perempuan seringkali mengalami kendala terkait dengan ketidakpastian jadwal kunjungan yang kerap berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi pengalaman kunjungan, terutama bagi pengunjung perempuan yang seringkali memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam mengatur jadwal kunjungan. Selain itu, prosedur kunjungan yang tidak selalu disampaikan dengan jelas menyebabkan pengunjung merasa bingung atau tidak siap menghadapi berbagai tahap dalam proses kunjungan. Oleh karena itu, penting bagi pihak Lapas untuk lebih memperbaiki komunikasi dan memastikan bahwa setiap perubahan jadwal atau prosedur kunjungan disampaikan dengan jelas dan tepat waktu kepada para pengunjung, khususnya pengunjung perempuan.

### a. Kecermatan petugas dalam melayani

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan kunjungan bagi pengunjung perempuan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik dalam hal kecermatan. Petugas umumnya teliti dalam memverifikasi data dan mengikuti prosedur. Namun, saat jumlah pengunjung meningkat, beberapa petugas kehilangan fokus, yang berpotensi menyebabkan kesalahan. Untuk mengatasi ini, diperlukan pelatihan rutin dan dukungan teknologi untuk menjaga ketelitian, terutama dalam situasi padat. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml bahwa kecermatan adalah bagian penting dari kehandalan layanan.

### b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa standar prosedur pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai bagi pengunjung perempuan sudah cukup baik, dengan prosedur yang tertera jelas pada papan informasi. Namun, masih ada pengunjung, terutama yang baru pertama kali berkunjung, yang kebingungan atau tidak membaca informasi dengan teliti, sehingga menyebabkan kesalahan yang menghambat kunjungan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi lebih lanjut kepada petugas dan pengunjung agar aturan lebih dipahami, demi memperlancar proses kunjungan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa kejelasan standar pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan kehandalan layanan.

### c. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik. Petugas kompeten menggunakan alat bantu yang tersedia, sehingga proses kunjungan menjadi lebih efisien, akurat, dan minim kesalahan. Pengunjung juga merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Namun, kemampuan ini masih perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan di masa mendatang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa kehandalan layanan ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.

### d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah cukup baik. Sebagian besar

petugas terampil dalam mengoperasikan alat dan memberikan pelayanan yang lancar kepada pengunjung. Namun, terdapat variasi tingkat keahlian, di mana beberapa petugas masih sering membutuhkan bantuan teknis. Keahlian ini dipengaruhi oleh pengalaman dan pelatihan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan dalam mengatasi kendala teknis, sehingga pelayanan tetap efisien dan lancar. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu adalah salah satu indikator kehandalan layanan.

### 3. Responsiveness (Tanggapan)

Responsiveness mengacu pada tingkat kesiapan dan kemampuan petugas dalam merespons berbagai kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan yang diajukan oleh pengunjung, serta memberikan pelayanan yang cepat dan memadai. Dalam konteks layanan kunjungan, ini meliputi bagaimana petugas menanggapi berbagai permintaan atau masalah yang dihadapi oleh pengunjung perempuan. Meskipun sebagian besar petugas di Lapas Kelas IIB Amuntai menunjukkan sikap yang baik dan siap membantu, beberapa pengunjung perempuan mengeluhkan bahwa respons terhadap keluhan atau permintaan mereka seringkali tidak datang dengan cepat atau tidak langsung diselesaikan. Pengunjung yang memiliki pertanyaan atau membutuhkan bantuan terkait dengan barang bawaan atau prosedur kunjungan, misalnya, terkadang harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan bantuan atau jawaban yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari petugas untuk memberikan pelayanan yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal tanggapan yang lebih cepat dan efektif, agar pengunjung perempuan tidak merasa terbebani atau tidak dihargai selama proses kunjungan.

#### a. Cepat

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam melayani pengunjung di Lapas Kelas IIB Amuntai cukup baik. Keluhan pengunjung umumnya ditangani dengan cepat, meskipun ada kendala seperti ruang pelayanan yang sempit, terutama saat pengunjung ramai, yang membuat suasana kurang nyaman. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, diperlukan penambahan staf atau sistem otomatisasi selama jam sibuk agar waktu tunggu dapat diminimalkan dan pelayanan tetap lancar. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa kecepatan tanggapan adalah salah satu indikator penting dalam dimensi ketanggapan layanan.

#### b. Tepat

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik. Petugas tanggap dan memberikan solusi yang sesuai dengan masalah yang disampaikan pengunjung, memastikan bahwa setiap solusi tetap mengikuti prosedur yang berlaku. Hal ini membantu pengunjung, termasuk mereka yang melakukan kesalahan terkait aturan, untuk tetap dapat melaksanakan kunjungan dengan lancar. Sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), ketepatan petugas dalam memberikan tanggapan adalah bagian penting dari dimensi responsivitas layanan.

#### c. Cermat

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah cukup baik. Petugas umumnya memastikan data yang dimasukkan akurat dan prosedur diikuti dengan tepat. Namun, saat jumlah pengunjung tinggi, ada momen di mana petugas tampak terburu-buru, yang dapat memengaruhi ketelitian dalam memeriksa dokumen

atau memberikan informasi. Untuk meningkatkan kecermatan, diperlukan pelatihan rutin bagi petugas agar lebih terampil menghadapi situasi sibuk serta penerapan teknologi pendukung untuk verifikasi data. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), yang menyebutkan bahwa kecepatan dan ketelitian merupakan indikator penting dalam dimensi responsivitas layanan.

d. Waktu yang tepat

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai cukup baik, dengan informasi yang tertera jelas di papan informasi. Namun, ada beberapa hal yang belum tercantum di sana. Meskipun jam operasional cukup lama dan petugas umumnya cepat, pada hari tertentu dengan volume pengunjung yang tinggi, waktu kunjungan menjadi terbatas dan ada keterlambatan dari petugas yang menyebabkan antrean panjang. Oleh karena itu, meskipun waktu pelayanan secara umum baik, ada beberapa perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi lonjakan pengunjung. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan adalah indikator penting dari dimensi jaminan layanan.

e. Semua keluhan direspon petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam merespon keluhan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai sudah cukup baik. Petugas umumnya merespons keluhan pengunjung, meskipun ada pengunjung yang merasa keluhannya kurang memadai, terutama pada situasi tertentu. Beberapa pengunjung merasa ragu dengan respons petugas, dan mungkin ada ketidaktahuan pengunjung mengenai peraturan yang berlaku di Lapas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada respons terhadap keluhan, masih ada area yang dapat ditingkatkan dalam memberikan kepuasan bagi pengunjung.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas dalam hal keterampilan, pengetahuan, serta sikap yang dapat menenangkan pengunjung, memberikan rasa aman dan nyaman selama proses kunjungan. Bagi pengunjung perempuan, merasa aman dan dihargai selama berada di Lapas sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat melaksanakan kunjungan dengan tenang dan tanpa kekhawatiran yang tidak perlu. Di Lapas Kelas IIB Amuntai, sebagian besar pengunjung perempuan merasa cukup aman berkat sistem keamanan yang sudah diterapkan. Namun, beberapa pengunjung menyatakan bahwa komunikasi mengenai prosedur-prosedur yang terkait dengan keamanan dan kunjungan tidak terlalu jelas. Ketidaktelitian ini dapat menimbulkan rasa cemas, khususnya bagi pengunjung perempuan yang baru pertama kali melakukan kunjungan atau bagi mereka yang merasa khawatir dengan keselamatan pribadi dan barang-barang mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung perempuan, penting bagi petugas untuk memberikan penjelasan yang lebih terbuka dan lebih rinci mengenai prosedur kunjungan dan apa yang perlu diperhatikan selama berada di dalam area Lapas.

a. Jaminan tepat waktu

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai cukup baik. Sebagian pengunjung merasa pelayanan dilakukan tepat waktu, namun ada juga yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, terutama pada puncak kunjungan. Hal ini terjadi karena antrean panjang dan ruang penggeledahan yang sempit, yang memperlambat proses pelayanan. Meskipun jumlah petugas terbatas, mereka tetap berusaha memberikan pelayanan yang

baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) bahwa jaminan tepat waktu adalah indikator penting dalam dimensi jaminan layanan.

b. Jaminan biaya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya untuk layanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik, karena layanan tersebut umumnya tidak dikenakan biaya alias gratis. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), yang menyebutkan bahwa jaminan biaya adalah salah satu indikator dalam dimensi ketanggapan (responsiveness) pelayanan.

c. Jaminan legalitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa jaminan legalitas dalam pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik, dengan pengunjung merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, beberapa pengunjung mengungkapkan kurangnya informasi mengenai prosedur terbaru, seperti ketentuan pakaian yang diperbolehkan selama kunjungan, yang dapat menyebabkan ketidakpastian. Secara keseluruhan, legalitas pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), yang menyatakan bahwa jaminan legalitas adalah salah satu indikator penting dalam dimensi jaminan pelayanan.

d. Jaminan kepastian biaya

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dalam pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik. Pendaftaran kunjungan tidak dikenakan biaya, dengan pengunjung diberitahu bahwa layanan ini "gratis". Namun, meskipun tidak ada biaya untuk pendaftaran, ada biaya yang harus ditanggung keluarga WBP untuk kebutuhan hidup di dalam Lapas. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (Hardiansyah: 63-64) yang menyatakan bahwa salah satu indikator dalam dimensi jaminan pelayanan adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan.

5. Empathy (Empati)

Empati mengacu pada perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap kebutuhan khusus pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan tertentu, seperti pengunjung perempuan yang datang bersama anak-anak atau memiliki kondisi fisik atau psikologis tertentu. Hal ini mencakup perhatian terhadap kenyamanan, keamanan, serta kebutuhan-kebutuhan khusus yang mereka miliki. Meskipun Lapas Kelas IIB Amuntai berupaya untuk memberikan layanan yang baik, beberapa pengunjung perempuan merasa bahwa kebutuhan mereka, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan dan fasilitas, kurang diperhatikan dengan baik. Sebagai contoh, pengunjung perempuan yang datang dengan anak kecil seringkali merasa kesulitan untuk menemukan fasilitas yang ramah anak atau ruang yang nyaman untuk menyusui atau merawat anak-anak mereka. Untuk meningkatkan kualitas layanan, sangat penting untuk menyediakan fasilitas yang lebih mendukung kebutuhan pengunjung perempuan, seperti ruang menyusui yang memadai, ruang tunggu yang lebih nyaman, serta perhatian lebih kepada mereka yang datang dengan anak-anak atau memiliki kebutuhan khusus lainnya. Dengan adanya perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan ini, pengunjung perempuan akan merasa lebih dihargai dan lebih nyaman selama kunjungan. Kesimpulan Pembahasan Secara keseluruhan, berdasarkan hasil analisis menggunakan lima indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml, dapat disimpulkan bahwa layanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai masih memiliki beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan indikator responsiveness, reliability, dan empathy. Pengunjung perempuan, dalam hal ini, sering menghadapi berbagai tantangan

terkait dengan fasilitas yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, serta pelayanan yang tidak selalu responsif dan tepat waktu. Oleh karena itu, penting bagi pihak Lapas untuk memperhatikan masukan dari pengunjung, melakukan perbaikan pada sistem komunikasi dan respons, serta meningkatkan fasilitas yang lebih ramah perempuan dan keluarga. Perbaikan di area ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung perempuan dan memberikan pengalaman kunjungan yang lebih baik serta mendukung tujuan rehabilitasi bagi warga binaan.

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai terkait dengan prioritas petugas terhadap kepentingan pengunjung sudah baik. Prosedur kunjungan dijalankan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung. Sebagian besar pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diterima, dan petugas terlihat sigap dalam melayani. Mereka lebih mengutamakan kepentingan pengunjung daripada kepentingan pribadi. Hal ini sesuai dengan dimensi Empati menurut Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), yang menyatakan bahwa salah satu indikatornya adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan.

b. Bersikap ramah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai terkait dengan keramahan petugas sudah cukup baik. Sebagian besar pengunjung merasa bahwa petugas ramah dalam melayani, meskipun ada beberapa saat ketika petugas terlihat kurang ramah. Biasanya, sikap tegas muncul jika ada pengunjung yang tidak mematuhi aturan terkait barang bawaan yang diperbolehkan masuk ke dalam Lapas. Secara keseluruhan, petugas telah menunjukkan sikap ramah dalam pelayanan, yang sesuai dengan dimensi Empati menurut Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), yang menyatakan bahwa salah satu indikatornya adalah bersikap ramah kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan.

c. Sopan santun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan layanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik terkait dengan sikap sopan santun petugas. Petugas menunjukkan sikap yang sopan dan santun dalam melayani pengunjung yang datang untuk melakukan kunjungan kepada warga binaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan salah satu indikator dalam dimensi Empati menurut Zeithaml, yaitu bersikap sopan santun kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan.

d. Tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai terkait dengan prinsip non diskriminasi masih perlu perbaikan. Meskipun sebagian pengunjung merasa tidak diperlakukan secara diskriminatif, peneliti mengamati adanya perbedaan perlakuan, terutama terhadap pengunjung yang lebih tua atau yang lebih muda. Beberapa petugas terkesan kurang ramah atau malas melayani pengunjung yang sudah tua, yang menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam perlakuan terhadap pengunjung berdasarkan usia. Hal ini mengindikasikan bahwa prinsip nondiskriminasi belum sepenuhnya diterapkan dengan konsisten. Menurut Zeithaml (Hardiansyah: 63-64), salah satu indikator dalam dimensi Empati adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan tanpa diskriminasi, yang masih perlu ditingkatkan di Lapas Kelas IIB Amuntai.

e. Menghargai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan layanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Amuntai sudah baik dalam hal sikap menghargai pengunjung. Petugas memberikan arahan yang jelas dan perhatian kepada pengunjung yang bertanya, serta memastikan pengunjung merasa diterima dan diperlakukan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan salah satu indikator dalam dimensi Empati menurut Zeithaml, yaitu sikap menghargai pengguna layanan dalam proses pelayanan, yang berkontribusi pada pengalaman kunjungan yang lebih memuaskan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pada pembahasan di bab-bab sebelumnya dapat peneliti simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Bagi Pengunjung Perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai sudah cukup baik, Sub variable *pertama*, Berwujud (*tangible*) dengan indikator kenyamanan tempat kunjungn yang berupa sarana fisik dalam pelayanan kunjungan yang kurang luas. Ruang kunjungan yang terbatas memengaruhi kenyamanan pengunjung perempuan, terutama jika jumlah pengunjung yang banyak. Fasilitas fisik yang sempit dapat membuat suasana terasa kurang nyaman bagi petugas dan pengunjung. *Kedua*, kehandalan (*reliability*) dengan indikator standar prosedur yang jelas, sebenarnya prosedur sudah jelas tertera pada papan informasi tetapi karena minat baca pengunjung terkait informasi masih kurang sehingga menimbulkan kesalahan dalam prosesnya. *Ketiga*, Respon/ketanggapan (*responsiviness*) dengan indikator kecepatan dan ketepatan masih belum seseuai dikarenakan pada saat hari tertentu pada saat pengunjung banyak itu masih sedikit lambat dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung. *Keempat*, Jaminan (*assurance*) dengan indikator jaminan tepat waktu yang terkadang masih kurang sesuai, misal nya pegawai ada rapat mendadak di pagi hari yang dapat mengambil waktu kunjungan yang mengakibatkan terlambatnya jam pelayanan kunjungan WBP. *Kelima*, Empati (*empathy*) dengan indikator tidak diskriminatif petugas terhadap pengunjung masih belum sesuai, pegawai terkadang masih membedakan pengunjung yang datang berkunjung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan bagi pengunjung Perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai sebagai berikut.

- a. Faktor pendukung yaitu: Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat bagus, kecermatan dan keramahan pegawai dalam meyakinkan pengunjung bahwa mereka aman dalam melakukan kunjungan, dan menghargai setiap pengunjung yang datang.
- b. Faktor penghambat yaitu: kurangnya sarana pelayanan layanan kunjungan yang sempit dalam proses pendaftaran, staf petugas yang kurang apabila pengunjung banyak yang datang sehingga mengakibatkan antrian panjang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media: Yogyakarta.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.