

## KUALITAS PELAYANAN WAJIB LAPOR PADA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS II AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Arif Budiman<sup>1</sup> , M.Yusuf Kahfi An’Nur<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

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

### INFO ARTIKEL

#### **Riwayat Artikel:**

Received :21-07-2025

Revised :04-08-2025

Accepted :12-08-2025

**Keywords:** Public Service,  
Correctional System,  
Service Quality, Mandatory  
Reporting, Social  
Reintegration

**DOI:** <https://doi.org/10.62335>

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of mandatory reporting services at the Class II Amuntai Correctional Center and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its effectiveness. The research is motivated by the strategic role of correctional centers in the social reintegration process and the importance of humane and professional services. This descriptive qualitative research employed in-depth interviews and direct observation involving correctional officers and clients. The findings reveal that service quality is relatively good, especially in terms of staff professionalism, friendliness, and access to information. However, challenges such as limited human resources, inadequate infrastructure, and suboptimal waiting times remain. In conclusion, despite structural limitations, service quality is maintained due to the competence and work ethics of the officers. These findings are crucial as a basis for policy-making to improve correctional service quality in the future.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan wajib lapor di Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitasnya. Latar belakang penelitian ini didasari

oleh peran strategis Bapas dalam proses reintegrasi sosial serta pentingnya pelayanan yang humanis dan profesional. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap petugas dan klien pemasyarakatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik, terutama dari sisi profesionalitas, keramahan petugas, dan kemudahan akses informasi. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kurangnya sarana prasarana, dan waktu tunggu yang belum optimal. Kesimpulannya, meskipun terdapat hambatan struktural, kualitas pelayanan tetap terjaga berkat kompetensi dan etika kerja petugas. Temuan ini penting sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan pemasyarakatan di masa mendatang..

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja instansi pemerintah, tetapi juga berkontribusi besar dalam membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan yang prima menuntut keterpaduan antara prosedur yang baku, sumber daya manusia yang kompeten, dan sistem kerja yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang mengedepankan akuntabilitas, responsivitas, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Balai Pemasyarakatan (Bapas) sebagai salah satu unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki peran strategis dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Bapas menjalankan mandat untuk mendampingi narapidana yang mendapatkan pembebasan bersyarat, anak yang berhadapan dengan hukum, dan klien lainnya yang tengah dalam masa reintegrasi sosial. Tugas ini menjadi penting karena menyangkut masa depan warga binaan dalam proses transisi mereka kembali ke masyarakat. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan mengatur bahwa bimbingan kemasyarakatan adalah bagian integral dari proses rehabilitasi dan reintegrasi yang berorientasi pada pendekatan kemanusiaan dan keadilan restoratif.

Namun, dalam pelaksanaan di lapangan, penyediaan pelayanan wajib lapor oleh Bapas masih menghadapi tantangan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai, ditemukan adanya kendala seperti keterbatasan jumlah petugas yang berdampak pada tidak optimalnya pelayanan, rendahnya efisiensi waktu tunggu, serta minimnya sarana prasarana pelayanan seperti ruang tunggu yang layak bagi klien. Petugas pembimbing kemasyarakatan kerap harus menangani lebih dari

satu klien secara bersamaan, yang dapat memengaruhi kualitas interaksi, evaluasi, dan monitoring terhadap perkembangan klien. Isu ini menjadi krusial, mengingat keberhasilan reintegrasi sosial sangat ditentukan oleh keberlanjutan bimbingan dan ketepatan pendekatan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan seputar efektivitas pelayanan Bapas bukanlah hal baru. Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan publik dalam lingkungan pemasyarakatan. Misalnya, penelitian oleh Prasetyo (2020) mengungkap bahwa keberhasilan program pembebasan bersyarat sangat ditentukan oleh keterlibatan aktif petugas dalam melakukan pembinaan dan pendampingan pasca-penjara. Demikian pula studi oleh Sari dan Nugroho (2021) menegaskan bahwa pelayanan berbasis pendekatan humanistik dan dukungan kelembagaan yang memadai memiliki korelasi signifikan terhadap rendahnya tingkat residivisme narapidana. Penelitian-penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi antara aspek struktural (kelembagaan) dan kultural (interaksi pelayanan) dalam peningkatan mutu pelayanan di lembaga pemasyarakatan.

Dalam kerangka teori pelayanan publik, pendekatan yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang meliputi lima dimensi utama: tangibles (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi ini banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di berbagai sektor publik, termasuk pemasyarakatan. Relevansi teori ini sangat kuat mengingat karakteristik pelayanan di Bapas juga mencakup interaksi interpersonal yang intens, penilaian terhadap kredibilitas petugas, serta ekspektasi klien terhadap keberlanjutan pembinaan yang mereka terima.

Dengan memperhatikan kondisi aktual di lapangan dan urgensi terhadap peningkatan mutu pelayanan di lembaga pemasyarakatan, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan wajib lapor yang dilaksanakan oleh Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan studi administrasi publik serta menjadi masukan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Bapas guna mendukung reintegrasi sosial yang efektif dan berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan wajib lapor di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian adalah rendahnya efisiensi pelayanan akibat keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, serta kendala teknis lain dalam proses pembimbingan dan pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Masalah-masalah ini diamati secara langsung melalui observasi awal,

dan menjadi landasan untuk mengkaji lebih dalam kualitas pelayanan publik dalam konteks lembaga pemasyarakatan.

Sasaran dari penelitian ini adalah dua kelompok utama, yaitu petugas Balai Pemasyarakatan yang bertanggung jawab dalam pelayanan wajib lapor, serta klien pemasyarakatan yang sedang menjalani masa pembebasan bersyarat. Pemilihan informan dilakukan dengan metode purposive sampling, peneliti dapat memilih sampel yang paling informatif dan relevan dengan tujuan penelitian berdasarkan kriteria seleksi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: observasi langsung, yang digunakan untuk mengamati interaksi pelayanan dan kondisi fasilitas; wawancara mendalam, yang dilakukan terhadap petugas dan klien guna menggali pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan; serta dokumentasi, berupa data administratif, laporan internal, dan dokumen pendukung lainnya. Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk meningkatkan validitas data.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahap: reduksi data, yaitu proses menyaring dan merangkum data penting; penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel; serta penarikan kesimpulan, yaitu proses menemukan pola, hubungan antar data, dan makna yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Untuk menjamin keabsahan temuan, dilakukan uji kredibilitas melalui teknik member check, triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan penggunaan bahan referensi pendukung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ketepatan Waktu Pelayanan Wajib Lapor**

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu proses. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan klien Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Amuntai, waktu tunggu dalam pelayanan wajib lapor secara umum dinilai cukup baik. Klien menyatakan bahwa mereka tidak perlu menunggu terlalu lama saat melapor, selama jumlah pengunjung tidak membludak dan petugas tidak sedang melaksanakan tugas eksternal. Sebaliknya, saat terdapat kegiatan pembimbingan kelompok atau kunjungan lapangan, waktu tunggu menjadi lebih lama karena keterbatasan jumlah petugas.

Temuan ini menunjukkan bahwa fleksibilitas petugas dalam mengatur jadwal pelayanan dan sistem dokumentasi (melalui video dan bukti laporan) telah menjadi solusi alternatif ketika petugas tidak berada di tempat. Namun, hal ini tetap menimbulkan ketergantungan terhadap ketersediaan individu dan belum ditopang oleh sistem antrian atau digitalisasi sederhana yang dapat meminimalkan waktu tunggu secara konsisten.

Hasil ini sejalan dengan indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) dalam Titin Rohayatin (2023), bahwa pelayanan publik yang bermutu ditandai dengan

ketepatan waktu tunggu dan waktu proses yang efisien. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa Bapas Kelas II Amuntai telah menjalankan pelayanan dengan ketepatan waktu yang cukup baik, namun masih perlu penguatan dari sisi manajerial dan dukungan fasilitas.

### **Kecepatan Waktu Proses Pelayanan**

Kecepatan dalam proses pelayanan menunjukkan kemampuan petugas dalam menyelesaikan layanan wajib lapor dengan sigap dan efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pelaporan di Bapas berlangsung cepat, terutama ketika klien datang sendiri atau dalam jumlah terbatas. Klien hanya menjalani proses arahan, pengisian data, pembimbingan ringan, dan dapat langsung menyelesaikan kunjungan hari itu juga.

Para petugas menyatakan bahwa mereka mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran dan konsistensi pelayanan. Meskipun demikian, kecepatan pelayanan dapat terpengaruh oleh faktor eksternal seperti kesiapan dokumen klien, kebutuhan asesmen tambahan, atau kendala administratif.

Secara teoritik, hal ini menguatkan indikator efisiensi pelayanan dalam model kualitas pelayanan Tjiptono (1997), di mana pelayanan dianggap berkualitas ketika tidak hanya cepat, tetapi juga akurat dan sesuai prosedur. Respon dari klien pun menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kecepatan proses pelayanan, dengan catatan bahwa peningkatan jumlah petugas akan semakin mempercepat proses tersebut pada hari-hari sibuk.

Akurasi pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks lembaga pemasyarakatan yang menangani klien dengan status hukum yang sensitif. Berdasarkan teori Tjiptono (1997) dalam Titin Rohayatin (2023), akurasi mencakup bebas dari kesalahan dan penyampaian informasi yang tepat dan terpercaya. Dalam penelitian ini, akurasi dianalisis melalui tiga aspek: keakuratan data dan informasi, bebas dari kesalahan, dan profesionalitas petugas.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai telah memberikan informasi secara tepat dan sesuai dengan data yang berasal dari Lapas. Informasi ini kemudian diverifikasi melalui proses wawancara dengan klien sebelum melanjutkan ke tahap pembimbingan. Petugas tidak hanya mengandalkan data administratif awal, tetapi juga melakukan klarifikasi dan penyesuaian terhadap kondisi aktual klien. Hal ini menandakan adanya proses validasi ganda yang mendukung akurasi pelayanan.

Sebagian besar klien menyatakan bahwa informasi yang mereka terima terkait jadwal lapor, hak dan kewajiban, serta prosedur pembimbingan disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan tidak mengalami kesalahan teknis. Hal ini memperkuat kepercayaan klien terhadap lembaga dan mendukung kelancaran proses reintegrasi sosial mereka.

Temuan ini menguatkan hasil penelitian Siregar dan Fitria (2021) yang

menyatakan bahwa keakuratan informasi dalam pelayanan publik meningkatkan efektivitas komunikasi dua arah antara petugas dan penerima layanan, serta meminimalisir konflik administratif di kemudian hari.

Indikator bebas dari kesalahan menunjukkan kemampuan lembaga dalam menyelenggarakan layanan sesuai prosedur dan standar operasional. Petugas menyampaikan bahwa pelaksanaan pelayanan telah dijalankan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga risiko terjadinya kesalahan dapat diminimalkan.

Beberapa responden dari kalangan klien menyatakan tidak pernah mengalami kesalahan dalam proses pencatatan, pendataan, maupun bimbingan. Meskipun salah satu petugas mengakui bahwa terdapat potensi miskomunikasi ketika klien tidak bertanya lebih lanjut terhadap informasi yang diberikan, secara umum tidak ditemukan keluhan signifikan mengenai kesalahan pelayanan.

Profesionalitas petugas tercermin dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas sesuai bidang fungsionalnya, bersikap responsif, serta berinteraksi secara sopan dan terstruktur. Semua petugas yang diwawancarai menegaskan bahwa mereka telah melalui pendidikan dan pelatihan Jabatan Fungsional Tertentu (JFT), serta uji kompetensi untuk menduduki posisi sebagai Pembimbing Kemasyarakatan (PK).

Klien menyatakan kepuasan terhadap sikap profesional petugas, baik dari sisi pelayanan langsung, kemampuan menjawab pertanyaan, hingga respons terhadap kendala atau permintaan mendadak. Klien juga merasakan kehadiran petugas sebagai figur yang sigap, tidak pasif, dan mampu memfasilitasi komunikasi secara terbuka serta tepat sasaran.

Profesionalitas ini sangat penting dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan klien terhadap sistem pembimbingan. Hasil ini mendukung pandangan dari Nasution & Anwar (2019), yang menyatakan bahwa profesionalitas petugas pelayanan publik memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

### **Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan**

Kesopanan dan keramahan merupakan aspek penting dalam interaksi pelayanan publik, terutama dalam konteks masyarakat, di mana relasi antara petugas dan klien memerlukan pendekatan humanis, menghargai martabat, serta membangun rasa nyaman bagi pihak yang tengah menjalani reintegrasi sosial. Dalam model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997), indikator kesopanan dan keramahan dipandang sebagai elemen perilaku pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa seluruh petugas Balai Masyarakat Kelas II Amuntai menjalankan tugas pelayanan dengan menjunjung tinggi sikap sopan dan santun. Hal ini ditunjukkan melalui penggunaan bahasa yang baik, tidak adanya diskriminasi terhadap latar belakang klien, serta penerimaan yang setara terhadap semua pengunjung yang datang untuk wajib lapor.

Petugas menyatakan bahwa sikap sopan dan santun adalah bagian dari etika

profesi sebagai aparatur sipil negara dan tercermin pula dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Klien juga menyampaikan bahwa mereka merasa dihormati, tidak direndahkan sebagai mantan narapidana, dan diperlakukan dengan tata krama yang sesuai. Bahkan, suasana layanan diperkuat dengan adanya fasilitas kecil seperti suguhan minuman saat antrian, yang mencerminkan perhatian dan penghormatan terhadap klien.

Keramahan petugas menjadi dimensi lain yang memperkuat hubungan interpersonal antara petugas dan klien. Dalam praktiknya, keramahan tercermin dari ekspresi wajah, gaya komunikasi terbuka, sikap hangat, serta ketulusan dalam mendampingi proses wajib lapor.

Wawancara menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menyambut klien dengan senyum dan sapaan hangat, tetapi juga menciptakan lingkungan layanan yang menyenangkan, misalnya dengan mengajak klien untuk makan bersama usai kegiatan bimbingan atau menyuguhkan makanan ringan sebagai bentuk perhatian. Sikap ini membentuk suasana pelayanan yang bersahabat dan tidak menciptakan jarak antara petugas dan klien.

Klien merespons positif sikap tersebut dengan menyatakan bahwa mereka merasa dihargai, diterima, dan dilayani seperti anggota masyarakat biasa, bukan sebagai individu yang sedang menjalani pembebasan bersyarat. Hal ini menciptakan perasaan aman dan mengurangi tekanan psikologis yang mungkin mereka alami selama menjalani masa adaptasi sosial.

Temuan ini selaras dengan teori *Service Encounter Experience* (Bitner et al., 1990), yang menjelaskan bahwa keramahan dan perhatian petugas sangat berpengaruh terhadap persepsi positif atas layanan, bahkan lebih kuat daripada faktor teknis semata. Dalam konteks Bapas, keramahan petugas telah menjadi strategi pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga emosional klien.

### **Kemudahan Mendapatkan Pelayanan**

Kemudahan dalam memperoleh layanan menjadi salah satu dimensi penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan wajib lapor di Balai Pemasarakatan (Bapas). Dalam pendekatan Tjiptono (1997), kemudahan pelayanan dapat dilihat dari dua aspek utama: ketersediaan petugas yang memadai dan kelengkapan fasilitas penunjang yang mendukung proses pelayanan secara efisien dan nyaman. Bagian ini membahas dua subindikator tersebut berdasarkan data lapangan.

Temuan dari wawancara dengan para petugas Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai menunjukkan adanya kesenjangan antara beban kerja dan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Petugas menyampaikan bahwa meskipun pelayanan tetap dijalankan secara optimal, jumlah Pembimbing Kemasyarakatan (PK) yang hanya sekitar tujuh hingga delapan orang harus menangani klien dari lima hingga enam kabupaten, termasuk Hulu Sungai Utara, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Tengah, Balangan, hingga Tabalong. Ketimpangan ini membuat petugas merasa terbebani, terutama dalam menangani sekitar 800 klien aktif yang memerlukan pengawasan dan pembimbingan rutin.

Namun demikian, perspektif klien menunjukkan pandangan yang sedikit berbeda. Sebagian besar klien menyatakan bahwa jumlah petugas yang tersedia dirasa cukup, terutama dalam kondisi di mana jumlah klien yang hadir tidak terlalu banyak. Klien tidak mengalami antrian panjang, dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Namun, hampir semua responden dari kalangan klien juga menyarankan bahwa akan lebih baik apabila jumlah petugas dapat ditingkatkan, mengantisipasi potensi lonjakan jumlah klien atau saat terjadi penumpukan layanan dalam satu waktu.

Perbedaan pandangan ini mengindikasikan bahwa persepsi kecukupan petugas sangat dipengaruhi oleh situasi saat pelayanan berlangsung. Bila intensitas kunjungan tinggi, beban kerja petugas meningkat signifikan dan dapat mengganggu kelancaran pelayanan. Temuan ini memperkuat argumen dari Lovelock dan Wright (2002), bahwa kapasitas pelayanan (*capacity management*) harus disesuaikan dengan volume permintaan yang fluktuatif untuk menjaga mutu layanan.

Dari sisi infrastruktur dan fasilitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai telah memiliki sarana pelayanan yang relatif lengkap dan fungsional. Berdasarkan observasi langsung serta pernyataan dari klien dan petugas, fasilitas seperti ruang tunggu, meja pelayanan, komputer, peralatan administrasi, serta ruang bimbingan sudah tersedia dan berfungsi dengan baik.

Mayoritas klien menilai bahwa fasilitas pelayanan tidak jauh berbeda dari kantor pelayanan publik pada umumnya. Perangkat teknologi seperti komputer dan alat input data berfungsi optimal dalam mendukung kelancaran pelayanan. Hal ini memberi kesan profesionalisme dan efisiensi dalam pelaksanaan wajib lapor.

Namun, dari sisi petugas, meskipun fasilitas dianggap cukup untuk saat ini, terdapat kekhawatiran bahwa apabila jumlah petugas bertambah di masa mendatang, fasilitas yang tersedia bisa menjadi tidak mencukupi. Selain itu, keterbatasan anggaran yang terblokir pada masa transisi juga menjadi faktor pembatas dalam pengembangan fasilitas lebih lanjut.

Dari hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti, diketahui bahwa Bapas Amuntai memiliki sistem pelaporan penggunaan barang yang terkelola, menunjukkan bahwa aspek pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana telah diperhatikan secara administrasi.

Berdasarkan kajian teoritik, hasil ini sesuai dengan pandangan Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011) yang menyebutkan bahwa ketersediaan fasilitas fisik berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang efisien, nyaman, dan bebas hambatan. Dalam konteks Bapas, sarana yang tersedia berkontribusi besar dalam menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan tidak menimbulkan stres tambahan bagi klien.

### **Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan**

Ketersediaan prasarana merupakan elemen krusial dalam mendukung kenyamanan pelayanan publik, terutama di lembaga seperti Balai Pemasarakatan (Bapas). Prasarana ini meliputi infrastruktur fisik (seperti ruang tunggu, toilet, tempat

parkir) maupun fasilitas non-fisik (ruang laktasi, ruang tertutup, akses terhadap fasilitas saat cuaca buruk), yang bertujuan menunjang kelancaran interaksi antara petugas dan klien.

Hasil wawancara menunjukkan adanya disparitas persepsi antara petugas dan klien. Beberapa petugas menilai prasarana masih terbatas dan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan, seperti ruang laktasi yang belum tersedia dan keterbatasan ruang tertutup saat terjadi kunjungan dalam jumlah besar. Di sisi lain, sebagian klien merasa bahwa fasilitas yang tersedia cukup memadai, dengan adanya tempat duduk, mushola, koperasi, dan suasana ruang terbuka yang nyaman. Namun demikian, banyak juga klien yang menyampaikan bahwa prasarana akan lebih optimal jika dilengkapi dengan ruang tunggu tertutup dan tambahan tempat duduk, mengingat kondisi cuaca ekstrem sering mempengaruhi kenyamanan mereka.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa Bapas Amuntai telah menyediakan beberapa fasilitas dasar seperti tempat parkir, ruang terbuka, mushola, dan toilet. Namun, belum tersedianya ruang tunggu tertutup menjadi catatan penting untuk peningkatan kenyamanan klien. Dokumentasi menunjukkan adanya laporan penggunaan sarana prasarana, yang mencerminkan bahwa aspek ini telah mendapat perhatian administratif.

Ketersediaan informasi pelayanan mencerminkan tingkat transparansi dan aksesibilitas informasi terkait prosedur wajib lapor, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan efisiensi pelayanan publik. Informasi yang mudah diakses dan jelas akan mengurangi kebingungan serta meningkatkan kepuasan klien.

Wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa Bapas Amuntai telah menyediakan berbagai saluran informasi, baik secara langsung (melalui tatap muka), maupun tidak langsung (melalui spanduk, media sosial seperti Twitter, Instagram, serta situs resmi Kemenkumham). Petugas juga menyatakan adanya tim humas internal yang bertanggung jawab atas keterbukaan informasi kepada masyarakat. Klien merespon positif hal ini, menyebutkan bahwa mereka dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan baik dari petugas maupun dari media sosial. Informasi yang disampaikan dikatakan mudah dipahami, lengkap, dan selalu diperbarui.

### **Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan**

Ketersediaan prasarana merupakan elemen krusial dalam mendukung kenyamanan pelayanan publik, terutama di lembaga seperti Balai Pemasaryakatan (Bapas). Prasarana ini meliputi infrastruktur fisik (seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir) maupun fasilitas non-fisik (ruang laktasi, ruang tertutup, akses terhadap fasilitas saat cuaca buruk), yang bertujuan menunjang kelancaran interaksi antara petugas dan klien.

Hasil wawancara menunjukkan adanya disparitas persepsi antara petugas dan klien. Beberapa petugas menilai prasarana masih terbatas dan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan, seperti ruang laktasi yang belum tersedia dan keterbatasan ruang tertutup saat terjadi kunjungan dalam jumlah besar. Di sisi lain, sebagian klien

merasa bahwa fasilitas yang tersedia cukup memadai, dengan adanya tempat duduk, mushola, koperasi, dan suasana ruang terbuka yang nyaman. Namun demikian, banyak juga klien yang menyampaikan bahwa prasarana akan lebih optimal jika dilengkapi dengan ruang tunggu tertutup dan tambahan tempat duduk, mengingat kondisi cuaca ekstrem sering mempengaruhi kenyamanan mereka.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa Bapas Amuntai telah menyediakan beberapa fasilitas dasar seperti tempat parkir, ruang terbuka, mushola, dan toilet. Namun, belum tersedianya ruang tunggu tertutup menjadi catatan penting untuk peningkatan kenyamanan klien. Dokumentasi menunjukkan adanya laporan penggunaan sarana prasarana, yang mencerminkan bahwa aspek ini telah mendapat perhatian administratif.

Ketersediaan informasi pelayanan mencerminkan tingkat transparansi dan aksesibilitas informasi terkait prosedur wajib lapor, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan efisiensi pelayanan publik. Informasi yang mudah diakses dan jelas akan mengurangi kebingungan serta meningkatkan kepuasan klien.

Wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa Bapas Amuntai telah menyediakan berbagai saluran informasi, baik secara langsung (melalui tatap muka), maupun tidak langsung (melalui spanduk, media sosial seperti Twitter, Instagram, serta situs resmi Kemenkumham). Petugas juga menyatakan adanya tim humas internal yang bertanggung jawab atas keterbukaan informasi kepada masyarakat. Klien merespon positif hal ini, menyebutkan bahwa mereka dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan baik dari petugas maupun dari media sosial. Informasi yang disampaikan dikatakan mudah dipahami, lengkap, dan selalu diperbarui.

Hasil observasi mengonfirmasi bahwa informasi pelayanan telah disediakan melalui berbagai media, baik visual maupun digital. Tersedia spanduk dan baliho informasi di area kantor, serta petugas yang sigap memberikan penjelasan jika ada pertanyaan. Dokumentasi menunjukkan adanya SOP layanan informasi yang menjadi pedoman dalam memastikan konsistensi dan keakuratan informasi kepada klien.

Kebersihan ruang dan lingkungan kantor menjadi indikator penting dalam pelayanan publik karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan kesan profesional lembaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan klien Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai, mayoritas menyatakan bahwa kebersihan ruangan, toilet, halaman, dan fasilitas umum lainnya terjaga dengan baik. Petugas menyampaikan bahwa kebersihan merupakan prioritas dan terdapat petugas khusus yang bertugas menjaganya. Klien pun merasa nyaman dan tidak menemukan masalah terkait kebersihan selama melakukan wajib lapor.

Hasil observasi peneliti mendukung hal ini, menunjukkan bahwa area dalam dan luar ruangan tampak bersih, tertata, serta bebas dari sampah. Kebersihan toilet dan ruang pelayanan menjadi sorotan positif. Hal ini menegaskan bahwa aspek kebersihan telah dijaga secara sistematis dan rutin.

Atribut pendukung pelayanan lainnya mencakup elemen tambahan seperti

tempat duduk, tempat air minum, tempat sampah, spanduk informasi, petunjuk arah, wastafel, dan pengharum ruangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas petugas dan klien menilai atribut pendukung tersebut telah tersedia secara cukup dan berfungsi baik. Keberadaan fasilitas tersebut dinilai membantu kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan.

Klien menyebutkan bahwa keberadaan fasilitas seperti tempat minum, tempat duduk, informasi visual, serta penunjuk arah membuat mereka merasa nyaman dan terbantu. Hal ini diperkuat oleh observasi peneliti yang menemukan bahwa penataan ruang sudah cukup tertib, fasilitas pendukung tersedia di area pelayanan, dan kebersihan atribut dijaga.

### **Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Wajib Lapor Pada Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Faktor utama yang menghambat pelayanan adalah kurangnya jumlah anggaran yang tersedia. Seluruh petugas menyatakan bahwa keterbatasan jumlah anggaran menjadi beban tersendiri dalam pelaksanaan tugas, baik dalam hal administrasi maupun pembimbingan klien yang berdatangan. Hal ini diperburuk oleh kebijakan efisiensi anggaran dari pusat serta masa transisi kelembagaan yang menyebabkan belum optimalnya penambahan personel baru. Ketidakseimbangan antara jumlah klien yang harus dilayani dan jumlah petugas yang tersedia menyebabkan beban kerja yang berlebihan, ketidakefisienan dalam pelayanan, dan memperbesar risiko keterlambatan dalam memberikan bimbingan. Klien pun mengonfirmasi bahwa dalam situasi padat, mereka harus menunggu lebih lama karena petugas menangani lebih dari satu tugas sekaligus. Temuan ini selaras dengan teori Lovelock dan Wirtz (2011) yang menyatakan bahwa ketimpangan beban kerja terhadap kapasitas tenaga kerja berdampak langsung pada kualitas pelayanan.

Selain itu, hambatan lain yang juga mencolok adalah keterbatasan minimnya wilayah lahan kantor yang menyebabkan terbatasnya sarana dan prasarana, terutama ruang tunggu yang tidak memadai. Klien merasa belum mendapatkan kenyamanan saat menunggu pelayanan, khususnya ketika cuaca sedang tidak mendukung. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu tertutup, ruang laktasi, atau ruang merokok juga belum tersedia, sehingga menurunkan kenyamanan pengguna layanan. Dari sisi petugas, mereka mengakui bahwa keterbatasan lahan dan efisiensi anggaran menjadi penghalang utama untuk pengadaan atau perbaikan fasilitas. Dalam teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1997), dimensi fisik (tangible) merupakan aspek penting yang menentukan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan publik.

Keterbatasan SDM dan sarana ini juga berdampak pada waktu tunggu klien yang cenderung panjang, terutama ketika terjadi lonjakan jumlah kunjungan. Klien menyampaikan bahwa mereka sering harus menunggu cukup lama untuk dilayani karena petugas harus menyelesaikan pekerjaan administratif sambil menangani pembimbingan. Kualitas pelayanan menjadi kurang responsif karena waktu tidak dapat dimaksimalkan secara efektif. Hal ini sesuai dengan pandangan Zeithaml, Berry, dan

Parasuraman (1990) bahwa waktu pelayanan yang lama merupakan salah satu indikator rendahnya kepuasan pengguna.

Meskipun demikian, terdapat pula sejumlah faktor pendukung yang menunjang kualitas pelayanan di Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai. Salah satu faktor pendukungnya adalah Proses pelayanan yang cepat tidak berbelit tingginya dikarenakan profesionalitas petugas dalam menjalankan tugas. Petugas dinilai mampu melaksanakan fungsi pembimbingan dengan baik, mematuhi prosedur, dan memahami tugas serta tanggung jawab mereka. Hal ini mencerminkan kompetensi yang kuat dan sikap profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut Grönroos (2007), kompetensi dan keandalan petugas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Tak hanya profesional, para petugas juga menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam interaksi dengan klien. Para klien merasakan kenyamanan karena diperlakukan dengan baik dan tanpa diskriminasi. Sikap ini memperkuat hubungan interpersonal antara petugas dan klien, yang merupakan bagian dari dimensi empati (empathy) dalam model SERVQUAL oleh Parasuraman et al., di mana sikap ramah menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan. Faktor pendukung lainnya adalah adanya kegiatan menambah keterampilan untuk membimbing klien masyarakat agar menambah wawasan bagi para warga masyarakat. Kegiatan ini berperan penting dalam memperkuat kapasitas pembimbing dalam memahami kebutuhan individual klien serta mengembangkan pendekatan rehabilitatif yang lebih efektif. Melalui pelatihan ini, petugas dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan baru, termasuk teknik konseling, pendekatan berbasis restorative justice, serta pengembangan program reintegrasi sosial. Dengan meningkatnya kapasitas petugas, proses pembimbingan dapat berjalan lebih optimal dan terarah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap wawasan dan kesiapan warga binaan dalam kembali ke masyarakat.

Berdasarkan integrasi hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan wajib lapor di Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai ditentukan oleh kombinasi antara ketercukupan SDM, kualitas interaksi petugas, kelengkapan sarana, dan keterbukaan informasi. Meskipun terdapat keterbatasan struktural seperti jumlah petugas dan fasilitas fisik, profesionalitas dan etika kerja petugas berhasil menjadi penyeimbang yang menjaga mutu layanan tetap berada pada standar yang dapat diterima. Namun demikian, untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan, perlu adanya penambahan tenaga kerja, penyediaan prasarana yang lebih layak, serta optimalisasi sistem pelayanan agar mampu menjawab kebutuhan klien secara lebih efisien dan manusiawi.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan wajib lapor serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya di Balai Pemasarakatan Kelas II

Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan pendekatan teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL), ditemukan bahwa mutu pelayanan wajib lapor ditentukan oleh perpaduan antara aspek struktural dan kultural dalam pelaksanaan tugas ke-pemasyarakatan.

Dari sisi hambatan, ditemukan dua permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu: (1) terbatasnya jumlah anggaran yang mendukung kualitas pelayanan (SDM) yang berdampak pada tingginya beban kerja petugas dan kurang optimalnya waktu pelayanan, (2) minimnya lahan wilayah kantor yang menyebabkan terbatasnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu tertutup dan fasilitas pelengkap lainnya.

Di sisi lain, terdapat pula sejumlah faktor pendukung yang menjadi modal penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Petugas menunjukkan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugas, bersikap sopan dan ramah, serta mampu menyampaikan informasi secara tepat dan terbuka kepada klien. Kemudahan akses terhadap informasi, baik melalui tatap muka maupun media digital, menjadi bentuk nyata dari responsivitas pelayanan yang adaptif. Klien merasa dihargai dan dilayani secara manusiawi, yang secara tidak langsung memperkuat kepercayaan terhadap sistem pembinaan di Bapas.

Temuan penelitian ini memperkuat teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya keseimbangan antara sistem kerja yang efisien, interaksi pelayanan yang humanis, serta infrastruktur yang mendukung. Secara esensial, penelitian ini menyoroti bahwa profesionalitas dan etika pelayanan dapat menjadi penyeimbang dari keterbatasan struktural, namun tidak dapat berdiri sendiri dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan wajib lapor memerlukan strategi yang terintegrasi, mulai dari penambahan SDM, penyediaan prasarana yang layak, hingga digitalisasi sistem antrean dan informasi.

Sebagai pengembangan dari temuan ini, disarankan agar penguatan kualitas pelayanan di Bapas tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga mencakup pendekatan berbasis empati, kolaborasi antarinstansi, serta penggunaan teknologi sederhana untuk menjawab kebutuhan klien yang semakin kompleks. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi studi administrasi publik serta masukan praktis dalam perumusan kebijakan peningkatan pelayanan di lingkungan Balai Pemasyarakatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021) *Metode penelitian kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Anggito, A. and Setiawan, J. (2018) *Metodelogi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak Bjong Genten.
- Annita, S. et al. (2022) *Dasar-dasar metodologi penelitian*. Jayapura: CV. Angkasa Pelangi.
- ASN Kemenkumham (2023) *Kapita selekta pemasyarakatan jilid IV: Peran Pembimbing Kemasyarakatan dalam perubahan sistem peradilan yang berkemajuan*. Jakarta: IPKEMINDO.

- Drs. Jumroh, J., Pratama, M.Y.J. and Sari, D.A. (2021) *Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik*. Jakarta: CV. Insan Cendekia Mandiri.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas pelayanan publik* (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2017) *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Marjoni, R. (2021) *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Group.
- Mustanir, A. (2022) *Pelayanan publik*. Pasuruan: CV. Qiara Media.
- Pasolong, H. (2022) *Teori administrasi publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rifa'i, A. (2020) *Pengantar metodologi penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Rohayatin, T. (2023) *Desain dan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Saefudin, W. (2020) *Kapita selekta balai pemasyarakatan* (Edisi II). Kalimantan Barat: IDE Publishing.
- Sugiyono (2020) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Ulum, C.M. (2018) *Public service: Tinjauan teoritis dan isu-isu strategis pelayanan publik*. Malang: UB Press.
- Umar, U. and Miftachul, M. (2019) *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Muhammad, N. (2022) *Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Risaldi (2022) *Kualitas pelayanan teknik pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kelua Kabupaten Tabalong*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Achmad, D.G.S., Istanti, E. and Kristiawati, I. (2022) 'Peran timeliness dalam meningkatkan customer satisfaction, customer loyalty PT. JNE', *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), pp. 1–10.
- Suprianto, B. (2023) 'Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik', *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), pp. 45–56.
- UUD No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.
- UUD No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.
- UUD No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.
- PP No. 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun.
- PermenPANRB No. 22 Tahun 2016 tentang Jabatan Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan.
- Bapas Banjarmasin (n.d.) *Tentang kami – Asimilasi*. Available at: <https://bapasbanjarmasin.my.id/tentang-kami/asimilasi/> (Accessed: 13 July 2025).
- SIPASBA (n.d.) *Persyaratan integrasi online*. Available at: <https://sipasba.com/persyaratan-integrasi-online/> (Accessed: 13 July 2025).