

**LAYANAN BIROKRASI HUMANIS BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK
KELUARGA WARGA BINAAN PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB
GUNUNGSITOLI**

Lieslin Maruhawa¹, Tunggul Sihombing², Vivi Indra Amelia³

Email : lieslinmaruhawa@gmail.com

^{1,2,3}Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Medan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, analisis, dan penilaian menyeluruh terkait Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak berwenang dan pengunjung di lapas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pengunjung dapat melakukan kunjungan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dikarenakan tidak memiliki handphone atau memiliki handphone tertentu namun tidak didukung system penggunaan aplikasi whatsapp, belum ada jaringan internet yang memadai dan tidak semua keluarga warga binaan memahami teknis penggunaan Layanan online SILAODA. Kualitas layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi berupa Layanan kunjungan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menunjukkan kualitas yang baik karena aplikasi dapat diakses dan digunakan dengan mudah, petugas pelayan kunjungan warga binaan dapat menggunakan dan menjelaskan aplikasi dengan baik, petugas pelayan kunjungan warga binaan membalas pesan pengunjung warga binaan dengan cepat dan menanggapi pengunjung disaat kesulitan, layanan kunjungan dilaksanakan dengan tepat waktu dan tidak dipungut biaya, serta petugas pelayan kunjungan warga binaan membalas dengan bahasa yang sopan dan tidak diskriminatif kepada pengunjung.

Kata Kunci : Layanan Kunjungan, Teknologi Informasi

Abstract

This research aims to provide a comprehensive overview, analysis and assessment regarding Information Technology-Based Humane Bureaucratic Services for Families of Correctional Inmates at the Class IIB Gunungsitoli Correctional Institution. The research method used was descriptive qualitative with data collection through interviews with authorities and visitors to the prison. The results of the research show that not all visitors can visit using the Family Visit Registration Online Service System (SILAODA) because they don't have a cellphone or have a particular cellphone but it's not supported by the WhatsApp application system, there isn't an adequate internet network and not all families of the inmates understand technical use of SILAODA online services. The quality of information technology-based humanist bureaucratic services in the form of visiting services with the Family Visit Registration Online Service System (SILAODA) at the Class IIB Gunungsitoli Penitentiary shows good quality because the application can be accessed and used easily, the visiting service officers for inmates can use and explain the application easily. well, the service staff visiting the inmates responds quickly to messages from visitors to the inmates and responds to visitors in times of difficulty, the visiting service is carried out on time and is free of charge, and the service staff visiting the inmates responds in polite and non-discriminatory language to visitors.

Keywords : Visiting Services, Information Technology

Pendahuluan

Kemajuan zaman memicu perubahan dan perbaikan berbagai bidang. Tak terkecuali kemajuan di bidang pelayanan pemerintahan yang ditandai dengan sangat mencolok oleh penggunaan teknologi dan informasi demi meningkatkan pelayanan publik. Demi beradaptasi dengan kemajuan dan penggunaan teknologi, maka diperlukan syarat yang mencakup reformasi birokrasi, restrukturisasi organisasi dan sumber daya manusia, peningkatan pelayanan yang efektif, transparan dan akuntabilitas, dan penguatan regulasi kelembagaan. Reformasi birokrasi membutuhkan sikap keterbukaan dan adaptif dengan dinamika kemajuan lingkungan. Hal ini untuk meningkatkan fungsi birokrasi secara cepat, tepat, efektif dan efisien. Sementara ini, ada kesenjangan antara harapan birokrasi ideal dengan realitas birokrasi yang ada (Irawan, 2017).

Teknologi informasi merupakan suatu tahapan yang sangat berkembang dan diunggulkan dalam berbagai bidang. Misalnya teknologi informasi digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada setiap masyarakat di dunia, sehingga memungkinkan masyarakat untuk memahami apa yang terjadi di masyarakat saat ini atau menentukan masa depan. Di masa mendatang teknologi informasi juga akan dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti pelayanan kunjungan, pelayanan kesehatan, layanan pembayaran pajak, pengisian resume, dan hal-hal yang berkaitan dengan masalah pribadi pengguna teknologi informasi itu sendiri (Abdurrahman et al., 2022).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, rnaupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam suatu negara pelayanan publik merupakan salah satu hal vital yang harus dipikirkan dan direncanakan secara matang sebab akan berhubungan langsung dengan kesejahteraan rakyatnya sendiri. Mernperbaiki layanan publik dengan humanis berbasis teknologi secara tidak langsung akan rneningkatkan produktivitas dan efesiansi kerja para sumber daya rnanusia (SDM) (Dianni Risda et al., 2022).

Konsep pelayanan humanis mengutamakan interaksi pendekatan dan penuh perhatian yang dilakukan oleh pegawai birokrasi yang kompeten di bidangnya masing-masing. Pelayanan yang humanis mengacu pada perilaku individu terhadap orang lain, baik individu, kelompok, maupun masyarakat secara keseluruhan, dengan penekanan pada pengutamaan emosi manusia. Oleh karena itu, pegawai negeri dalam sistem birokrasi wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip humanisme ketika berinteraksi dengan masyarakat.

Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Lembaga Pemasyarakatan sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 1995, bahwa:

“Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.” (Dianni Risda et al., 2023).

Pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan khususnya dalam hal kegiatan layanan kunjungan masyarakat merupakan suatu hak asasi manusia yang dimiliki oleh warga binaan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Menerima kunjungan dari keluarga merupakan suatu hal yang berkaitan erat dengan pemulihan atau rehabilitasi kondisi psikologis warga binaan pemasyarakatan atas peristiwa pidana yang dialami. Mewujudkan lingkungan pembinaan yang menggambarkan nilai-nilai masyarakat ke dalam lembaga pemasyarakatan, tercemin dari upaya untuk menciptakan interaksi yang harmonis antara narapidana dan masyarakat melalui pelaksanaan kunjungan keluarga (Syaepudin & Nurlukman, 2022).

Peran penting keluarga sebagai bagian dalam proses pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan sehingga walaupun terpenjara bukan berarti hak-hak mereka terabaikan. Bertemu dan bertatap muka dengan orang terkasih bisa menjadi motivasi tersendiri bagi warga binaan pemasyarakatan dalam menjalani proses pembinaan sebelum kembali lagi ke masyarakat.

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Gunungsitoli
Berdasarkan data Kasus yang ada di dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Adapun jumlah data kunjungan keluarga dan kasus warga binaan yang dikunjungi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli sebagai berikut: (Diani Risda & Nurdiansyah, 2023).

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli yang merupakan salah satu tempat penyelenggaraan pembinaan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan bertugas dalam melaksanakan pelayanan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dalam melakukan pelayanannya menggunakan teknologi guna mempermudah pelayanannya. Fungsi dari teknologi sangat memberikan pengaruh yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan pembinaan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan maupun dalam pemenuhan hak-hak dari Warga Binaan Pemasyarakatan serta mendukung pemberian layanan kunjungan yang efektif.

Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli terdapat teknologi yang digunakan dalam layanan kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan. Adapun teknologi tersebut berupa aplikasi yang bernama Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA). Aplikasi tersebut merupakan inovasi layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dimana selama ini keluarga warga binaan mengalami kesulitan dalam mengunjungi warga binaan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli (Yasa, Suswanta, Rahmanto, et al., 2021).

Kesulitan yang dialami keluarga warga binaan sebagai pengunjung berupa kurangnya informasi yang diperoleh keluarga warga binaan mengenai waktu berkunjung kepada warga binaan. Ditambah lagi dengan jarak tempuh menuju Lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dari tempat tinggal menghabiskan waktu yang cukup lama. Berangkat dari pemikiran tersebut Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli membuat suatu terobosan dalam memberikan kemudahan kepada keluarga warga binaan dalam melakukan kunjungan.

Hadirnya Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) untuk mengurangi kesulitan yang dialami oleh keluarga dalam berkunjung yaitu kurangnya informasi yang diperoleh keluarga warga binaan mengenai waktu berkunjung kepada Warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Gunungsitoli. Keluarga warga binaan selalu mengalami kekecewaan pada saat berkunjung ke Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Gunungsitoli dikarenakan pada saat berkunjung tidak dapat dikunjungi karna bukan jadwal berkunjung warga binaan ataupun yang dikunjungi tidak berada di Lembaga Pemasyarakatan. Mengingat bahwa narapidana yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Gunungsitoli memiliki latar belakang dan tempat tinggal yang berbeda-beda bahkan memiliki keluarga dengan tempat tinggal yang jauh. Tentu hal ini sangat menjadi kesulitan keluarga narapidana dalam mengunjungi warga binaan yang ada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Gunungsitoli.

Berdasarkan kesulitan-kesulitan tersebut maka Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menciptakan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) yang berbasis teknologi dalam mengatasi masalah kunjungan keluarga terhadap warga binaan. Setiap keluarga warga binaan yang akan melakukan kunjungan bagi warga binaan dapat meghubungi Lembaga pemasyarakatan kelas IIB Gunungsitoli melalui Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) (Wulandari, 2023). Sekalipun keluarga warga binaan bertempat tinggal jauh dari lembaga pemasyarakatan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) maka akan mendapatkan informasi apakah dapat dikunjungi dan bisa mendapatkan Nomor antrian kunjungan Sehingga Inovasi layanan Birokrasi humanis ini dapat memberikan suatu kemudahan bagi setiap keluarga warga binaan. Namun Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga tidaklah begitu sempurna untuk mengatasi dan memberikan inovasi layanan birokrasi humanis yang berbasis teknologi terdapat kelemahan dan keterbatasan (Rahmadi & Supriyanto, 2023).

Kesulitan yang dialami keluarga warga binaan sebagai pengunjung pengguna SILAODA berupa kurangnya penggunaan hp android, belum ada jaringan internet yang memadai dan tidak semua keluarga warga binaan memahami teknis penggunaan online SILAODA. Berikut data pengguna aplikasi SILAODA pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli.

Pengunjung pengguna aplikasi SILAODA dan pengunjung yang bukan pengguna SILAODA memiliki perbedaan jumlah yang signifikan. Berdasarkan tabel diatas hal ini di sebabkan berupa kurangnya penggunaan hp android, belum ada jaringan internet yang memadai dan tidak semua keluarga warga binaan memahami teknis penggunaan online SILAODA.

Penelitian ini menfokuskan terhadap Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli
Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli yang belum sesuai dengan standar Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi atau tidak. Inovasi Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi ditujukan kepada pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli (Faedlulloh et al., 2020).

Berdasarkan dari Permasalahan yang didukung oleh data dan fakta sebagaimana yang diuraikan diatas maka sangat menarik untuk dianalisis sehubungan Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli yang masih belum memenuhi standar Pelayanan kunjungan Lembaga pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Oleh karenanya sangat baik dianalisis permasalahan tersebut dan dituangkan kedalam penelitian ini dengan judul, Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel (Yasa, Suswanta, Rafi, et al., 2021).

Adanya asimetri informasi terjadi ketika terjadi ketimpangan penguasaan informasi antara dua pihak. Suatarna (Dailiati & Nielwaty, 2022) menyarankan bahwa untuk mengatasi masalah ini, ada dua tindakan yang dapat dilakukan: memantau dan meningkatkan kualitas informasi. Menurut Tika, desain penelitian mengacu pada rencana yang sistematis dan terarah dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data agar dapat melakukan penelitian secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk studi khusus ini, pendekatan deskriptif kualitatif akan digunakan, khususnya menganalisis hasil survei layanan.

Proses penelitian memerlukan pengembangan instrumen, yang berfungsi sebagai alat berharga untuk mengumpulkan data penting. Pembuatan instrumen pada hakikatnya melibatkan penyusunan alat evaluasi, karena evaluasi melibatkan perolehan data yang berkaitan dengan subjek penelitian, dan hasil yang diperoleh dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditentukan yang ditetapkan oleh lembaga peneliti. Instrumen penelitian berperan sebagai alat untuk mengukur baik fenomena alam maupun sosial yang diamati. Fenomena yang diamati ini secara kolektif disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data, sedangkan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen utama.

Untuk menggali dan memperoleh informasi, penelitian ini menggunakan Wawancara dengan teknik wawancara-mendalam (In-depth Interview). Pengertian wawancara-mendalam (In-depth Interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Handayani et al., 2021). Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan. Wawancara ini akan dilakukan kepada petugas yang melayani kunjungan keluarga warga binaan pada Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Gunungsitoli yang menjadi sasaran untuk memperoleh data terhadap pelayanan kunjungan berbasis aplikasi SILAODA.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data deskriptif melalui ekspresi tertulis atau lisan yang diberikan oleh individu dan subjek yang diamati. Pendekatan yang menganggap individu dan organisasi sebagai satu kesatuan, bukan entitas yang terpisah, dikenal dengan perspektif holistik. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut dengan istilah etnografi, fenomenologis, atau impresionistik.

Pemanfaatan metode penelitian berfungsi sebagai pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan penerapan tertentu. Penelitian khusus ini menggunakan penelitian lapangan atau teknik penelitian deskriptif kualitatif. Dengan memanfaatkan metode kualitatif, data yang dikumpulkan

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menjadi lebih komprehensif, mendalam, andal, dan bermakna, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan penelitian.

Untuk memperoleh informasi atau data dalam Penelitian ini, rencana melakukan teknik pengumpulan data melalui Interview, melalui teknik ini Penulis akan melakukan wawancara secara mendalam dengan setiap informan dengan cara mendatangi responden ketempat tugas atau di tempat tinggal masing-masing. Dalam melakukan wawancara dilakukan cara wawancara baku terbuka yaitu cara pengumpulan data yang subyeknya tahu bahwa mereka sedang di interview (diwawancarai) dan menggunakan panduan (pedoman) wawancara berupa pertanyaan tidak berstruktur yang dimungkinkan responden menjawab sesuai dengan keinginannya sendiri. Dan data diperoleh pula dari studi dokumentasi melalui laporan-laporan dan notelen rapat, disamping itu melalui pengamatan langsung terhadap obyek kegiatan.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Lokasi Dan Objek Penelitian

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli awalnya bernama Rumah Penjara di bawah naungan Direktorat Jawatan Kepenjaran Departemen Kehakiman Republik Indonesia. sejalan dengan perkembangan zaman dengan di bentuknya Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun 1964 berubah nama dengan sebutan Rumah Tahanan Negara (Lembaga Pemasyarakatan) Kelas IIB Gunungsitoli, institusi ini awalnya di bangun oleh pemerintah Kolonial Belanda pada tahun ± 1925, difungsikan sebagai penjara bagi masyarakat pribumi yang melakukan kejahatan atau perlawanan bagi pemeritahan Kolonial Belanda pada masa itu. Lokasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli berada di jalan Soekamo Kota Gunungsitoli, hingga pada tahun 1992 Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Gunungsitoli berpindah alamat ke Jalan Dolok Martimbang No.19 Desa Hilina'a, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli di resmikan oleh Kepala Kantor Wilayah Kehakiman Sumatera Utara Sofumbowo Larosa,SH. Perubahan nomenklatur organisasi dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli berubah menjadi Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Kelas IIB Gunungsitoli pada tahun 2007 yang dipimpin oleh Bapak Legirantoro,BA. dan saat ini di pimpin oleh Bapak Herry Hasudungan Simatupang,SH.

Deskripsi Hasil Penelitian

1. Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli

Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa berada siap untuk membantu (Silvia, 2018). Pelayanan sering kali digambarkan dengan bentuk hubungan pemerintah terhadap masyarakat untuk memberikan bantuan. Standar pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan sebagai penilaian kualitas pelayanan, kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat (Nugroho & Halik, 2016). Pelayanan yang diciptakan pemerintah merupakan pelayanan publik yang didirikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dan masyarakat yang sejahtera. Pelayanan yang diberikan pemerintah mencakup pelayanan Pendidikan, pengelolaan sumber daya, Kesehatan, dan lain-lainnya (Kusumadinata & Fitrah, 2017). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Hal ini dipertegas melalui PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di mana penyelenggara yang belum memiliki standar pelayanan, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya peraturan pemerintah ini. Atas dasar tersebut, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan menyusun dan menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan ini tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan (Rinaldy Amrullah, 2021). Agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat bekerja secara maksimal maka dibutuhkan standar pelayanan berupa tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, setiap pelayanan publik yang ada di Pemasyarakatan terdiri dari 14 komponen standar pelayanan, yakni:

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli

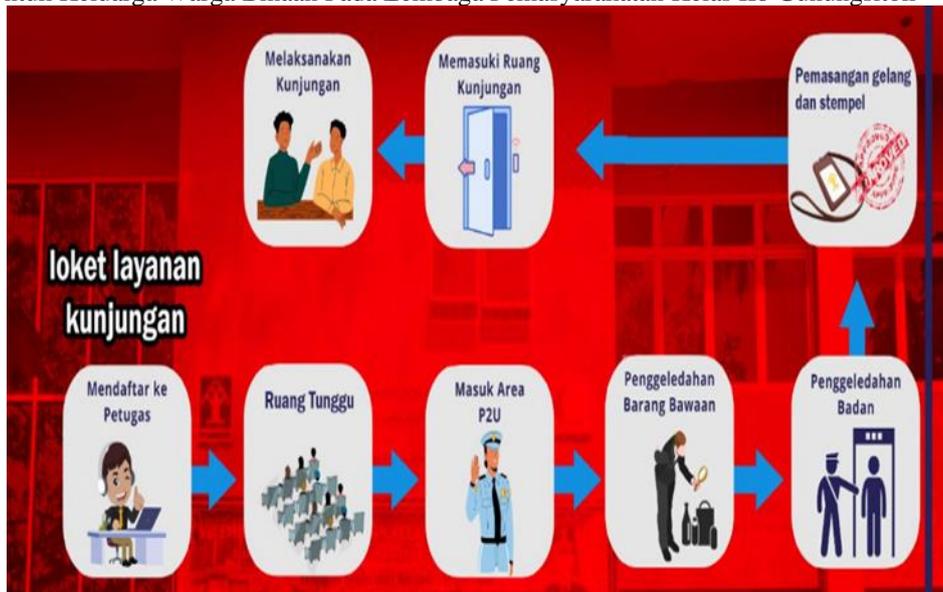
- 1) Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan;
- 2) Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif: adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas: adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksana: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal: adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 11) Jumlah pelaksana: adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- 12) Jaminan pelayanan: adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana: adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Penelitian ini dikhususkan membahas Pelayanan Birokrasi Humanis berbasis teknologi informasi untuk keluarga Warga Binaan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Gunungsitoli telah menetapkan jadwal kunjungan seperti tabel berikut:

Tabel 1. Jadwal Layanan Kunjungan Lapas Kelas II B Gunungsitoli

No	Hari	Jam	
		Pagi	Sore
1	Senin	08.30-11.45 WIB	13.00-14.45 WIB
2	Selasa	08.30-11.45 WIB	13.00-14.45 WIB
3	Rabu	08.30-11.45 WIB	13.00-14.45 WIB
4	Kamis	08.30-11.45 WIB	13.00-14.45 WIB
5	Jumat	08.30-11.45 WIB	-
6	Sabtu	08.30-11.45 WIB	-

Sistem Layanan Kunjungan di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dengan mengacu pada SK Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor : PAS-17.OT.02.01 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan.



Gambar 1. Alur Pelayanan Kunjungan Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli

Selain layanan kunjungan, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli memberlakukan layanan penitipan barang & makanan sejak adanya pandemi covid-19, ketentuan yang sama berlaku di seluruh Unit Pelaksana Tugas (UPT) Pemasyarakatan di seluruh Indonesia. Kepala Lapas Kelas IIB Gunungsitoli, Herry Hasudungan Simatupang, melalui Kepala Seksi Bimbingan Napi/Anak Didik & Kegiatan Kerja, Yosua Zebua, S.E. yang membidangi layanan penitipan barang/makanan di Lapas Kelas II B Gunungsitoli menegaskan kembali perihal ketentuan layanan penitipan barang/makanan dari keluarga kepada Warga Binaan Pemasyarakatan.



Gambar 2. Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga

Adanya inovasi tersebut memudahkan keluarga warga binaan yang hendak mengunjungi warga binaan, hanya cukup dengan mengirimkan pesan via aplikasi whatsapp untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran kunjungan warga binaan. Adapun alur pendaftaran layanan kunjungan menggunakan aplikasi SILAODA akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengunjung mendaftarkan diri melalui Whatsapp dengan nomor 082276803832
- 2) Pengunjung mengisi identitas melalui whatsapp seperti Nama, NIK (atau identitas lain), Alamat, Nama warga binaan, Hubungan, dan Jumlah Pengunjung
- 3) Datang ke Lapas Kelas IIB Gunungsitoli untuk kunjungan
- 4) Diterima oleh petugas layanan kunjungan Lapas Kelas IIB Gunungsitoli tanpa antrian.
- 5) Pengunjung bertemu dengan warga binaan.

2. Kualitas Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ujung dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi barometer kepuasan masyarakat. Namun, dinamika masyarakat menuntut pelayanan publik

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menjadi lebih cepat dan mudah. Menurut Sanapiah (Nurauliana et al., 2023) perubahan-perubahan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public antara lain:

1. Memangkas berbagai birokrasi yang sudah tidak relevan.
2. Menerapkan contestability (membandingkan pelayanan yang dilakukan unit organisasinya dengan organisasi lain untuk melihat efisiensi dan efektivitasnya), bahkan mengembangkan kontrak dengan sektor swasta (jika hal ini merupakan jalan paling efektif dan efisien yang harus ditempuh).
3. Menggunakan berbagai teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengembangkan kebijakan publik yang berorientasi kepada pelanggan (customer focus).

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi, sehingga dapat mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan responsif.. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang memuaskan (Arifin, 2019).

Aplikasi SILAODA merupakan layanan birokrasi berbasis teknologi informasi yang juga mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, dan responsif. Tentunya hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Hardiansyah, 2011:40) mengatakan bahwa:

“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung Lapas Kelas IIB Gunungsitoli dengan dimensi berwujud (Tangible) diatas menunjukkan bahwa Layanan Kunjungan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dengan menggunakan aplikasi whatsapp merupakan layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi yang diperuntukkan kepada Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Selain itu, Layanan Kunjungan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dengan menggunakan aplikasi whatsapp dapat diakses dan digunakan dengan mudah tanpa adanya keluhan apapun dari pengunjung yang hendak menemui keluarga/ kerabat mereka yang menjadi WBP di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli.

Wawancara yang dilakukan bersama Kepala Seksi Binadik dan Petugas Layanan Kunjungan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli mengatakan petugas layanan kunjungan sangat mengerti dan mahir menggunakan aplikasi whatsapp sebagai platform Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) (Desriadi, 2020).

Kehandalan Petugas Layanan Kunjungan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli kepada Keluarga Warga Binaan dalam Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dapat diketahui dari beberapa faktor. Faktor-faktor kehandalan tersebut antara lain: faktor kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, faktor standar pelayanan, faktor kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, dan faktor keahlian pegawai menggunakan alat bantu.

Faktor standar pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli sudah terlihat baik. Dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, belum memberikan kepuasan kepada pengunjung. Masih ada petugas yang belum begitu paham maupun mahir cara mengoperasikan komputer (Amancik et al., 2023).

Adanya kurang pahaman maupun kurang mahiran petugas dalam menggunakan alat bantu tersebut menjadikan proses pelayanan menjadi lebih lama, sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun. Hal ini sesuai yang diungkapkan Moenir (1992) bahwa mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat tidaklah mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah faktor kemampuan keterampilan. Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara Dengan Pengunjung Lapas Kelas IIB Gunungsitoli Dengan dimensi Empati (emphaty) diatas menunjukkan bahwa, petugas pelayan kunjungan dalam Layanan

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli

Kunjungan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dengan menggunakan aplikasi whatsapp yang diperuntukkan kepada Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menunjukkan empati yang baik, dimana petugas pelayanan kunjungan Warga Binaan membalas dengan bahasa yang sopan dan tidak diskriminatif (tidak membedakan) kepada seluruh pengunjung.

Kemudian, berdasarkan hasil Wawancara Dengan Kepala Lapas dan Petugas Layanan Kunjungan Lapas Kelas IIB Gunungsitoli Dengan dimensi Empati (Emphaty) menyebutkan akan selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Petugas juga akan selalu menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada pengunjung keluarga WBP. Hal ini menunjukkan kualitas layanan kunjungan pada Lapas Kelas IIB Gunungsitoli Dengan dimensi Empati (Emphaty) dapat dikatakan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, maka terdapat analisis terkait pelayanan kunjungan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dengan dimensi Empati (Emphaty). Petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dapat dilihat dari beberapa faktor. Faktor-faktor dalam dimensi empati, antara lain: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan melayani dan menghargai setiap pengunjung. Petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli menunjukkan empati dalam melakukan tugasnya, yakni senantiasa mendahulukan kepentingan pengunjung sesuai dengan SOP yang berlaku..

Hadirnya Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli sangat membantu keluarga warga binaan dalam berkunjung. Sebelum adanya SILAODA keluarga warga binaan yang bertempat tinggal jauh dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli sering kecewa karena tidak bisa berkunjung dan bertemu dengan warga binaan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Namun semenjak hadirnya SOLAODA keluarga warga binaan dapat bertemu dengan warga binaan sesuai dengan jadwal yang telah mereka daftarkan melalui layanan kunjungan SILAODA.

Keramahan petugas layanan kunjungan belum sepenuhnya ditunjukkan oleh semua petugas dan masih terlihat sikap diskriminatif bagi pengunjung yang sudah dikenal atau punya hubungan dengan petugas (Hasan, 2019).

Sikap yang demikian berarti kualitas pelayanan yang dilakukan petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli tidak memberikan kepuasan kepada pengunjung atau pengguna layanan, sebagaimana pernyataan dari H.A.S Moenir (1992 : 184) bahwa ada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada: (1) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan sehingga terjadi pengurangan hak); (2) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia; dan (3) Kurang disiplin para petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan (Soplantila, 2019).

Untuk itu, Terkait dengan permasalahan kualitas pelayanan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dengan tolak ukur Dimensi empati (Emphaty) yang telah diuraikan diatas, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan mengatasi permasalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan tolak ukur Dimensi empati (Emphaty) tersebut. Sampai saat ini upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan petugas, mengusulkan pelatihan dan sosialisasi budaya pelayanan prima dalam Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli (Widyawati, 2022).

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang selama ini berjalan dalam pelaksanaan layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi untuk keluarga warga binaan di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan sebagaimana yang dijelaskan berdasarkan kelima dimensi diatas. Dimana penyelenggara (Lapas Kelas IIB Gunungsitoli) dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan standar minimal yang telah ditetapkan dengan segenap keterbatasan sarana, prasarana dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli. Hal ini tentunya menjadi kendala yang dialami Lapas Kelas IIB Gunungsitoli dalam melaksanakan layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi untuk keluarga warga binaan pada lembaga pemasyarakatan kelas IIB gunungsitoli.

Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Gunungsitoli

Dengan penjelasan 5 (lima) dimensi teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang diuraikan diatas, maka dapat dipahami dengan mudah bagaimana kepuasan warga binaan Lapas Kelas IIB Gunungsitoli. Adanya deskripsi mengenai dimensi dalam kepuasan warga binaan Lapas Kelas IIB Gunungsitoli dapat membantu untuk meningkatkan kualitas layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi untuk keluarga warga binaan yang diberikan oleh pegawai dan staf Lapas Kelas IIB Gunungsitoli selaku pelayan publik (Milenia et al., 2022).

Tata Nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergis, Transparan, dan Inovatif) yang merupakan core value dari insan pegawai Lapas Kelas IIB Gunungsitoli merupakan pengewajantahan dari kinerja aparatur Lapas Kelas IIB Gunungsitoli dalam memberikan layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi untuk keluarga warga binaan di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli. Jika nilai tersebut dapat diwujudkan maka Seluruh kelemahan dan kekurangan dari 5 (lima) dimensi yang terdiri Tangibles (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) akan dapat diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli (Miranda-Ackerman et al., 2019).

meningkatnya kualitas pelayanan publik di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli yang dapat dilihat melalui tolak ukur dalam metode SERVQUAL meliputi 5 (lima) dimensi yakni Tangibles (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) maka kepuasan keluarga warga binaan yang menerima layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi di Lapas Kelas IIB Gunungsitoli pun juga akan meningkat.

Kesimpulan

1. Layanan Kunjungan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* merupakan layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi yang diperuntukkan kepada Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli. Layanan kunjungan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) sudah diterapkan sesuai dengan prosedurnya. Pada pelaksanaannya, tidak semua pengunjung dapat melakukan kunjungan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) dikarenakan tidak memiliki *handphone* atau memiliki *handphone* tertentu namun tidak di didukung system penggunaan aplikasi *whatsapp*, belum ada jaringan internet yang memadai dan tidak semua keluarga warga binaan memahami teknis penggunaan Layanan online SILAODA.
2. Kualitas layanan birokrasi humanis berbasis teknologi informasi berupa Layanan kunjungan dengan Sistem Layanan Online Pendaftaran Kunjungan Keluarga (SILAODA) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli dapat dijelaskan dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik), aplikasi dapat diakses dan digunakan dengan mudah, terdapat kendala Ruang Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli masih belum terasa nyaman masih menggunakan kipas angin, Petugas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunungsitoli berjumlah 4 (empat) orang tidak sebanding dengan jumlah kunjungan setiap harinya, ketersediaan komputer yang berjumlah 1 unit masih kurang memadai dalam menangani respon layanan SILAODA, printer berjumlah 1, jaringan computer yang terkadang tidak lancar, tidak tersedianya televisi diruang tunggu pendaftaran, tidak tersedianya pengeras suara yang membuat kurang terpenuhinya rasa nyaman saat berkunjung.
 - b. *Reliability* (Kehandalan), petugas pelayan kunjungan warga binaan dapat menggunakan dan menjelaskan aplikasi dengan baik, namun ada sebagian yang belum memahami penggunaan layanan kunjungan SILAODA.
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) kendalanya petugas layanan kunjungan SILAODA kurang tepat waktu.
 - d. *Assurance* (Jaminan) layanan kunjungan dilaksanakan dengan tepat waktu dan tidak dipungut biaya.
 - e. *Empathy* (Empati) kendalanya jumlah petugas layanan kunjungan SILAODA masih terbatas sehingga keluarga warga binaan yang berkunjung masih kurang mendapatkan perhatian.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, A., Iswanto, D., Rijlan, R., & Rifaid, R. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Bentuk Percepatan Pelayanan Publik di Kecamatan Lembar Lombok Barat. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 164–173.
- Amancik, A., Saifulloh, P. P. A., & Barus, S. I. (2023). Reformulasi Pengaturan Masa Jabatan Kepala Desa Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(1).
- Arifin, I. (2019). *Kepemimpinan Religio-Humanistik Bidang Pendidikan pada Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. <http://repository.um.ac.id/id/eprint/905>
- Dailiati, S., & Nielwaty, E. (2022). Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 368–378. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.10357>
- Desriadi, D. (2020). INOVASI BIROKRASI PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA BESI NUSAKAMBANGAN KABUPATEN CILACAP PROVINSI JAWA TENGAH. *YUDABIRU JURNAL ADMINISTRASI NEGARA*, 2(1), 1–14.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan revolusi industri 4.0: Mencegah Smart ASN menjadi mitos dalam agenda reformasi birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 313–336. <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/jshs.v8i1.1577>
- Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 35–62.
- Hasan, M. (2019). *Analisis strategik program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan untuk tenagakerja Bukan Penerima Upah (BPU)(studi kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember)*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/19719>
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174–201.
- Milenia, F. C., Karsona, A. M., & Singadimedja, H. N. (2022). Perlindungan Peserta Magang Dalam Praktik Unpaid Internship Ditinjau Dari Peraturan Ketenagakerjaan Di Indonesia. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 125–143.
- Miranda-Ackerman, R. C., Barbosa-Camacho, F. J., Sander-Möller, M. J., Buenrostro-Jiménez, A. D., Mares-País, R., Cortes-Flores, A. O., Morgan-Villela, G., Zuloaga-Fernández del Valle, C. J., Solano-Genesta, M., Fuentes-Orozco, C., Cervantes-Cardona, G. A., Cervantes-Guevara, G., & González-Ojeda, A. (2019). Burnout syndrome prevalence during internship in public and private hospitals: a survey study in Mexico. *Medical Education Online*, 24(1), 1593785. <https://doi.org/10.1080/10872981.2019.1593785>
- Nurauliana, R., Jumanah, J., Fadillah, S., & Diana, S. (2023). PERBANDINGAN IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY DI PULAU JAWA DAN SUMATERA: Comparison of the Implementation of Smart City Programs on the Islands of Java and Sumatra. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/restorica.v9i1.3602>
- Rahmadi, A. N., & Supriyanto, S. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Digital. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 8(1), 18–30.
- Rinaldy Amrullah, R. A. (2021). Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Bebas Melayani Di Desa Batang Hari Ogan Lampung. *SAKAI SAMBAYAN—Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jispo.v11i1.10765>
- Risda, Diani, & Nurdiansyah, E. (2023). PEMBENTUKAN KARAKTER BIROKRAT INDONESIA YANG “BERAKHLAK”. *Bhineka Tunggal Ika; Kajian Teori dan Praktik Pendidikan PKN*, 10(1), 115–125.

- Lieslin Maruhawa, Tunggul Sihombing, Vivi Indra Amelia| Layanan Birokrasi Humanis Berbasis Teknologi Informasi Untuk Keluarga Warga Binaan Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Gunungsitoli
- Risda, Dianni, Hakam, K. A., & Hidayat, M. (2022). Eksistensi Mental Bushido sebagai Basis Pembentukan Karakter Melayani bagi Birokrat Jepang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 4624–4631. <https://doi.org/https://doi.org/10.36355/jppd.v4i1.43>
- Risda, Dianni, Nurdin, E. S., & Ruyadi, Y. (2023). Pembentukan Karakter Birokrat Indonesia Yang Berakhlak, Birokrat, Karakter, Modernisasi, Teknologi. *Jurnal Global Citizen: Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan*, 12(1), 17–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jgz.v12i1.7403>
- Soplantila, R. (2019). Jaminan Sosial Tenaga kerja Bagi Mahasiswa Magang Profesi Pada Perguruan Tinggi Implementasi dari Undang-Undang Ketenagakerjaan. *Sasi*, 25(2), 192–198.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi tangerang gemilang. *Pekommas*, 7(1), 53–62.
- Widyawati, E. (2022). *Laporan Magang di Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Klaten pada Bagian Kearsipan*. STIE YKPN. <http://repositorybaru.stieykp.ac.id/id/eprint/113>
- Wulandari, S. (2023). Penguatan Reformasi Birokrasi Di Indonesia Menuju Era Society 5.0. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 4(2), 51–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jpr.v4i2.3182>
- Yasa, A., Suswanta, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). *Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 di Indonesia Strengthening Bureaucratic Reform Towards Society 5.0 Era in Indonesia*. <https://doi.org/https://jbti.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jbti/article/view/85>
- Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di indonesia. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27–42.