

Sistem Administrasi Kunjungan di LPKA Kelas II Bandung: Implementasi, tantangan dan Pelayanan Prima

Lucy Erika Putri

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

Corresponding Email: lucyerikaa@gmail.com

Keywords:

Administrasi Kunjungan, LPKA, Pelayanan Prima dan Sumber Daya Manusia.

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem administrasi kunjungan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung serta mengevaluasi tantangan yang dihadapi dalam pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah praktik kerja lapangan selama satu bulan dengan melakukan observasi langsung, dan wawancara yang dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi kunjungan di LPKA dilaksanakan melalui tahapan sistematis meliputi pendaftaran, verifikasi data, pengecekan barang, dan pencatatan dalam Sistem Database Pemasarakatan (SDP). LPKA telah menerapkan inovasi berupa layanan kunjungan online melalui video call untuk memfasilitasi keluarga dengan keterbatasan jarak dan waktu. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan beban kerja berlebih, kendala teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil, serta pemahaman pengunjung yang belum optimal terhadap aturan kunjungan. Meskipun demikian, penerapan prinsip pelayanan prima telah menunjukkan hasil positif berdasarkan tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Diperlukan optimalisasi pengelolaan SDM, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, dan sosialisasi lebih intensif kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung*

Latar Belakang

Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung. Laporan ini mencakup temuan-temuan penting selama masa praktik. Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung merupakan instansi pemsarakatan yang berfokus pada pembinaan dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum. LPKA memiliki peran penting dalam memberikan layanan yang cenderung bersifat edukatif guna membentuk kepribadian serta keterampilan anak binaan agar dapat kembali ke masyarakat dengan lebih baik. Salah satu divisi yang berperan dalam mendukung operasional di LPKA Kelas II Bandung dalam bidang layanan adalah Duta Layanan.

Dalam pelaksanaannya, layanan administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung dihadapkan dengan permasalahan diantaranya terbatasnya sumber daya manusia. Jumlah pegawai yang menangani layanan administrasi kunjungan masih terbatas, sehingga menyebabkan beban kerja tinggi bagi petugas yang ada. Kekurangan tenaga kerja ini berdampak pada efisiensi layanan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah kunjungan. Selain itu kendala teknis dalam sistem yang digunakan dalam pencatatan administrasi terkadang mengalami kendala, seperti gangguan jaringan atau kesalahan dalam input data, yang dapat menghambat efisiensi pelayanan.

Administrasi kunjungan yang tidak optimal dapat berdampak pada efektivitas pelayanan publik di LPKA. Berdasarkan teori administrasi publik, pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas (Frederickson, 1997). Jika administrasi kunjungan tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menyebabkan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap sistem pemasyarakatan. Hal ini sejalan dengan konsep Good Governance yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2000), di mana efektivitas pelayanan publik harus mengutamakan akuntabilitas serta keterlibatan masyarakat dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang muncul dalam praktik kerja lapangan ini diantaranya bagaimana sistem administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung dilaksanakan serta bagaimana dampak kekurangan sumber daya manusia terhadap efektivitas pelayanan.

Disamping itu praktik kerja ini bertujuan untuk menganalisis implementasi administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung serta mengevaluasi dampak keterbatasan sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kunjungan.

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini menambah wawasan mengenai manajemen administrasi publik dalam konteks pemasyarakatan. Secara praktis, hasil kajian ini dapat menjadi masukan bagi pihak LPKA dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kunjungan guna mewujudkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dan anak binaan.

Tinjauan Pustaka

Untuk memahami lebih lanjut mengenai administrasi kunjungan dan pelayanan publik di LPKA beberapa penelitian terdahulu yang relevan berkaitan dengan sistem administrasi kunjungan dan pelayanan publik dijadikan referensi dalam kajian ini.

Dadang Suhaya (2020), tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. Meskipun fokusnya bukan pada kunjungan, namun prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima seperti kecepatan, kemudahan dan kepastian, relevan untuk diterapkan pada administrasi kunjungan. Dalam temuannya penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi petugas, sarana prasarana dan sistem informasi. Hal ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas administrasi kunjungan.

KemenPANRB (2022) artikel yang berjudul strategi peningkatan kualitas pelayanan publik membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum termasuk didalamnya prinsip-prinsip pelayanan prima seperti berorientasi pada pengguna, transparan, akuntabel dan efisien. Dalam temuannya KemenPANRB memberikan rekomendasi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya melalui pengembangan standar pelayanan, peningkatan kompetensi petugas serta penggunaan teknologi informasi.

M.Rizky & Kania Ratnasari (2024) penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia Jakarta Pusat, (M.Rizky & Ratnasari, 2024) ini memuat mengenai pengaruh keualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, konsep kepuasan pengunjung ini juga relevan dengan administrasi kunjungan, di mana kepuasan pengunjung menjadi indikator keberhasilan pelayanan. Dalam temuannya penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik seperti keramahan petugas, kebersihan lingkungan dan ketersediaan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Sistem menurut Sutabri (2012:6) merupakan sekumpulan unsur yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, (Effendi, Sagalai, & Rezeki, 2023) (Purbaseta, Alexandri, & Halimah, 2021) mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama. Dalam suatu sistem, hal utama yang perlu diperhatikan adalah elemen-elemen penyusunnya. Setiap sistem memiliki elemen yang berbeda, tergantung pada jenis

dan fungsinya. Namun, secara umum, struktur dasar dari setiap sistem tetap memiliki kesamaan. Disamping itu administrasi menurut Siagian (2010) dalam bukunya Administrasi Pembangunan menyatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang terorganisir dan sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Kegiatan-kegiatan ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang ada.

Pelayanan prima merupakan istilah yang berasal dari *"excellent service"*, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Suatu pelayanan disebut terbaik apabila sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh instansi penyedia layanan. (Drs. Daryanto, dkk) sedangkan menurut Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah layanan terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik yang berasal dari dalam maupun luar perusahaan. Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pelayanan prima dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengunjung, tetapi juga memberikan nilai lebih yang melebihi ekspektasi.

Metode

Praktik kerja yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan untuk memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi publik. Selama praktik, penulis terlibat dalam administrasi kunjungan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung dengan fokus pada pelayanan di bagian duta layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses administrasi kunjungan dilakukan serta tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik di LPKA.

Praktik ini dilaksanakan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, yang merupakan institusi pemasyarakatan yang saat ini berada di bawah Kementerian Imigrasi dan Perasyarakatan. LPKA bertugas membina anak yang berhadapan dengan hukum agar dapat kembali berintegrasi ke masyarakat dengan baik. Salah satu layanan penting yang disediakan adalah administrasi kunjungan, yang memungkinkan keluarga untuk tetap berhubungan dengan anak binaan sebagai bagian dari proses rehabilitasi mereka.

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan selama satu bulan mulai dari tanggal 6 Januari hingga 6 Februari. Dalam periode tersebut penulis mengikuti berbagai kegiatan yang berkaitan dengan administrasi kunjungan dan pelayanan publik di LPKA. Tahapan kegiatan dimulai dari perizinan, penulis mengajukan surat permohonan praktik kerja lapangan kepada kanwil sebagai tebusan lalu setelah mendapatkan persetujuan dari kanwil penulis konfirmasi dan koordinasi dengan pihak LPKA untuk tindak lanjut perizinan. Setelah mendapatkan persetujuan dan arahan mengenai tugas yang akan dijalankan penulis melakukan orientasi lingkungan kerja dan memahami tugas di bagian duta layanan. Selama tahapan ini, penulis melakukan observasi serta terlibat langsung dalam proses administrasi kunjungan, berinteraksi dengan pegawai serta masyarakat yang menggunakan layanan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi. Pada tahapan akhir yaitu pelaporan, penulis menyusun laporan hasil kegiatan yang telah dilakukan, merefleksikan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kunjungan.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua teknik utama, yaitu observasi langsung dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung bagaimana proses administrasi kunjungan di LPKA berjalan. Melalui observasi ini penulis memahami bagaimana alur pelayanan yang diberikan, tantangan yang dihadapi dalam proses administrasi serta bagaimana pegawai menangani setiap kunjungan yang dilakukan oleh keluarga anak binaan.

Teknik kedua adalah wawancara yang dilakukan terhadap pegawai yang bertugas di bagian duta

layanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai kendala yang sering dihadapi dalam administrasi kunjungan, serta bagaimana kebijakan atau prosedur yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu dilakukan pula studi dokumen, yang bertujuan untuk memahami kebijakan dan prosedur administrasi kunjungan yang berlaku di LPKA. Studi dokumen ini dilakukan dengan membaca dan meninjau dokumen-dokumen terkait serta berdiskusi dengan pegawai mengenai bagaimana prosedur administrasi seharusnya dijalankan. Dengan demikian, studi dokumen ini menjadi pelengkap dalam memahami bagaimana regulasi yang ada diterapkan dalam praktik sehari-hari di lapangan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi selama praktik kerja lapangan berdasarkan kaidah metode ilmiah. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumen dianalisis melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Pada tahap reduksi data, informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber diklasifikasikan dan diseleksi agar hanya data yang relevan dengan tujuan penelitian yang digunakan. Data yang tidak mendukung atau tidak relevan akan disaring untuk memfokuskan analisis pada aspek yang paling penting dalam administrasi kunjungan. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar lebih mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian ini berbentuk uraian tertulis yang menggambarkan kondisi administrasi kunjungan di LPKA, kendala yang ditemukan, serta praktik pelayanan yang dilakukan.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana data yang telah dianalisis digunakan untuk menjawab permasalahan yang diidentifikasi selama praktik. Selain itu, berdasarkan hasil analisis, dibuat rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung. Dengan pendekatan ini, diharapkan analisis data dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di LPKA.

Hasil Kegiatan

Berdasarkan pada praktik kerja lapangan yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa aktivitas utama yang dilakukan, terutama dalam bidang administrasi kunjungan dan pelayanan publik. Tugas utama yang dilaksanakan mencakup pendaftaran dan registrasi administrasi kunjungan, pencatatan serta dokumentasi data kunjungan dalam sistem database permasalahannya. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kunjungan terdata secara real-time dan transparan, sehingga memudahkan akses informasi bagi pihak terkait serta dapat meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain layanan kunjungan secara langsung, LPKA Kelas II Bandung juga berinovasi dengan memberikan layanan kunjungan online melalui video call. Layanan ini bertujuan untuk memberikan alternatif bagi keluarga anak binaan yang tidak dapat hadir secara langsung, baik karena faktor jarak, biaya perjalanan, maupun kondisi tertentu seperti pandemi. Dengan adanya layanan kunjungan online, anak binaan tetap dapat menjaga komunikasi dengan keluarga mereka, yang merupakan bagian penting dari proses rehabilitasi sosial.

Selain itu, dalam praktik ini juga dilakukan pengelolaan arsip dokumen kunjungan, yang meliputi penyimpanan, pencatatan, serta penyusunan laporan terkait aktivitas kunjungan. Arsip yang tertata dengan baik berperan penting dalam mendukung administrasi yang akurat dan dapat diandalkan. Kegiatan lainnya adalah membantu pengeledahan barang bawaan pengunjung sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku di LPKA. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan lingkungan LPKA serta memastikan tidak adanya barang-barang terlarang yang masuk ke dalam area pembinaan.

Selama pelaksanaan praktik, ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi dalam administrasi kunjungan, salah satunya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di

bagian layanan. Kekurangan SDM ini menyebabkan beban kerja yang lebih tinggi bagi pegawai yang bertugas, sehingga berpotensi menghambat kelancaran proses administrasi. Selain itu, masih terdapat kendala dalam hal pengelolaan data secara digital, di mana beberapa pencatatan masih dilakukan secara manual sehingga meningkatkan risiko ketidaksesuaian data.

Melalui praktik ini, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam mengelola administrasi kunjungan serta memahami pentingnya keteraturan dalam pencatatan data dan pelayanan publik yang efisien. Selain itu, praktik ini juga memberikan wawasan mengenai tantangan nyata yang dihadapi dalam dunia kerja, khususnya dalam sektor pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

Tabel 1
Logbook

No.	Aktivitas	Output
1	Melaksanakan Tugas Utama yaitu peregistrasian administrasi kunjungan, pengelolaan dan penyampaian informasi secara digital.	Melakukan registrasi administrasi kunjungan, yaitu mencatat, mendokumentasikan mendaftarkan serta mendata keluarga atau kerabat yang akan melakukan kunjungan melalui Sistem Database Permasyarakatan (SDP). Melalui sistem satu pintu ini informasi maupun data-data tersebut akan tersampaikan secara realtime pada pihak-pihak yang terkait. Registrasi kunjungan ini mencerminkan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik
2	Membantu melakukan penggeledahan sesuai dengan SOP di Lembaga Pembinaan Khusus Anak.	Membantu petugas melakukan penggeledahan terhadap pengunjung yang akan masuk ke LPKA. Proses ini bertujuan untuk memastikan keamanan lingkungan LPKA dengan mencegah masuknya barang-barang terlarang. Dalam administrasi publik, aspek keamanan dan pengawasan merupakan bagian dari manajemen resiko dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan bagi semua pihak yang terlibat.
3	Pengelolaana arsip dokumen kunjungan berupa proses penerimaan, pencatatan, serta penyimpanan dokumen yang bertujuan untuk pengefisiensi administrasi dan pelayanan.	Meliputi pengarsipan atau rekapitulasi data-data anak binaan yang telah dikunjungi oleh keluarga atau kerabat. Pengarsipan merupakan bagian krusial dalam administrasi publik karena berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan dalam pencarian data di masa mendatang.

4	Turut serta dalam pengimplementasian kebijakan di bidang pembinaan anak di LPKA Kelas II Bandung.	Memastikan terlaksananya kunjungan yang baik sesuai dengan kebijakan serta standar operasional prosedur khususnya yang berkaitan dengan pengaturan kunjungan tamu melalui pengawasan dan pendampingan.
---	---	--

Pembahasan

Salah satu layanan utama yang disediakan oleh Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) adalah kunjungan. Kunjungan ini dapat dilakukan secara langsung maupun online via video call. layanan ini disediakan untuk memastikan anak binaan tetap dapat berkomunikasi dengan keluarganya sebagai bagian dari proses rehabilitasi.

Berdasarkan hasil praktik, dalam proses administrasinya terkhusus kunjungan yang dilaksanakan secara langsung atau tatap muka dilakukan dengan melalui beberapa tahapan utama yaitu pendaftaran, verifikasi data serta pengeledahan dan pengecekan barang bawaan. Seluruh proses pendaftaran pencatatan dan pendataan kunjungan dilakukan dalam satu sistem yaitu sistem database permasyarakatan (SDP) yang terintegritas dengan pusat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas kunjungan terdokumentasi untuk menjamin transparansi dan keamanan layanan.

Disamping itu untuk kunjungan online dilakukan dengan melalui tiga tahapan utama diantaranya pendaftaran, verifikasi riwayat kunjungan online dan penjadwalan kunjungan online, setelah semua proses terpenuhi maka keluarga anak binaan dapat melaksanakan kunjungan online. Seluruh proses pendaftaran, verifikasi dan jadwal kunjungan dilakukan secara online melalui pandawa atau call center LPKA, kunjungan online ini hanya dapat dilakukan satu kali dalam satu minggu.

Selain administrasi kunjungan, bagian keamanan di LPKA Kelas II Bandung melaksanakan pengeledahan barang bawaan pengunjung guna memastikan tidak ada barang terlarang yang masuk ke lingkungan LPKA. Berdasarkan hasil praktik, pengeledahan ini dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, di mana setiap barang yang dibawa oleh pengunjung harus diperiksa secara menyeluruh, barang bawaan pribadi seperti dompet, ponsel dan uang tunai harus disimpan di dalam loker sebelum masuk ke ruang kunjungan. Proses ini bertujuan untuk menjaga keamanan anak binaan dan menghindari potensi pelanggaran aturan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti adanya pengunjung yang kurang memahami aturan mengenai barang yang boleh atau tidak boleh dibawa. Selain daripada pengeledahan dihadirkan juga kebijakan dan standar layanan lainnya untuk memastikan keamanan dan kenyamanan.

Dalam praktik kerja lapangan, salah satu tugas yang dilakukan adalah mengawasi pengunjung untuk memastikan bahwa kebijakan dan standar layanan telah diterapkan dengan baik. Salah satu aspek penting dalam kebijakan ini adalah batas waktu kunjungan, yaitu sekitar 30 menit per sesi. Berdasarkan hasil praktik, beberapa pengunjung terkadang ingin memperpanjang waktu kunjungan melebihi batas yang telah ditentukan, yang dapat mengganggu jadwal kunjungan berikutnya.

Untuk mengatasi hal ini, pegawai LPKA berupaya menerapkan kebijakan dengan tegas namun tetap humanis, memastikan bahwa seluruh pengunjung mendapatkan hak yang sama dalam berkunjung. Penelitian dari Eka Purbaseta (2021) menyebutkan bahwa sosialisasi yang baik dan pembinaan kedisiplinan sangat penting dalam implementasi kebijakan. (Purbaseta, Alexandri, & Halimah, 2021)

Selain dari pada pengunjung yang lalai terhadap peraturan, dalam praktiknya beberapa kendala

ditemukan pada administrasi kunjungan, salah satunya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang menyebabkan proses administrasi terkadang mengalami hambatan tidak jarang pula pegawai yang bertugas harus merangkap pekerjaan terutama pada hari kunjungan dengan jumlah pengunjung yang tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa kekurangan SDM dalam layanan publik dapat berdampak pada efektivitas pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan optimalisasi sistem serta penambahan tenaga kerja guna meningkatkan efisiensi pelayanan. Sama halnya dengan layanan kunjungan online. Dalam pelaksanaannya, layanan ini masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya pemahaman keluarga mengenai prosedur teknis, serta keterbatasan perangkat yang tersedia. Studi dari Nugroho (2018) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik memerlukan kesiapan infrastruktur dan sosialisasi kepada pengguna agar dapat berjalan efektif. Kendati demikian permasalahan tersebut sudah mulai diselesaikan oleh petugas dengan sigap, mulai dari peningkatan kualitas jaringan internet sampai dengan sosialisasi mengenai alur pelaksanaan kunjungan online yang dilakukan melalui social media atau platform resmi LPKA, hal ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan kunjungan guna tercapainya pelayanan yang prima.

Dalam memberikan layanan kunjungan, prinsip pelayanan prima harus diterapkan guna memastikan kenyamanan serta kepuasan pengunjung. Pelayanan prima mencakup beberapa aspek yang sering kali dikaitkan dengan istilah A6 mencakup :

Ability (Kemampuan)

Dalam hal ini pegawai yang bertugas harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan.

Attitude (Sikap)

Sikap petugas yang harus ditunjukkan ketika melayani pengunjung adalah petugas harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan menghargai setiap pengunjung agar tercipta lingkungan yang kondusif.

Attention (Perhatian)

Setiap pengunjung harus mendapatkan perhatian penuh dari petugas, termasuk mendengarkan, mengamati dan memahami secara keseluruhan kebutuhan pengunjung terutama dalam memberikan informasi dan membantu kelancaran pelayanan dalam hal ini administrasi kunjungan.

Action (Tindakan)

Tindakan dalam hal ini merupakan berbagai kegiatan yang perlu dilakukan guna memberikan layanan kepada para pengunjung. Layanan harus diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses kunjungan.

Accountability (Tanggung Jawab)

Petugas layanan harus dapat memastikan bahwa setiap prosedur terlaksana secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan baik dalam proses pencatatan data maupun pengelolaan pengaduan.

Appearance (Penampilan).

Penampilan petugas harus diperhatikan, kerapian dan profesionalisme petugas dalam melayani pengunjung juga mempengaruhi kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penerapan A6 (Barata) dalam administrasi kunjungan di LPKA menjadi penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas dan profesional. Dalam hal ini penulis fokus pada tiga konsep utama pelayanan prima yaitu, sikap, perhatian dan tindakan. Berdasarkan hasil praktik, petugas di bagian pelayanan atau yang sering disebut dengan duta layanan dari segi sikap sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan layanan misalnya memberikan sapaan saat pengunjung masuk, menawarkan cemilan dan minuman gratis di food corner ruang tunggu. Kemudian dari segi tindakan petugas layanan sudah cukup responsif terhadap kebutuhan pengunjung, petugas sigap dan proaktif dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh pengunjung. Selanjutnya aspek perhatian, dalam hal ini petugas LPKA cukup memberikan perhatian penuh kepada pengunjung terutama dalam menjawab dan membantu pengunjung untuk memahami prosedur kunjungan maupun hal lain yang diperlukan oleh pengunjung. Misalnya seringkali pengunjung mempertanyakan mengenai pembebasan bersyarat, remisi dan banyak hal lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan pengunjung maupun anak binaan yang dikunjungi. Dalam hal ini layanan yang diberikan oleh LPKA khususnya layanan kunjungan sudah baik.

Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil survei terakhir yang dilakukan oleh LPKA terkait kepuasan masyarakat periode juni s.d Agustus 2024 dengan jumlah responden sebanyak 34 orang yang memperoleh nilai sebesar 17.46 dari 17.50 hasilnya ialah sangat baik. Kendati demikian masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan pelayanan prima, terutama terkait keterbatasan SDM yang menyebabkan petugas harus merangkap tugas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jumlah tenaga kerja serta optimalisasi sistem digital guna meningkatkan efisiensi layanan.

Kesimpulan

Sistem administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung dilaksanakan melalui serangkaian tahapan sistematis yang mencakup pendaftaran, verifikasi data, pengeledahan barang, serta pencatatan dalam Sistem Database Pemasyarakatan (SDP). Selain kunjungan tatap muka, LPKA juga menyediakan layanan kunjungan online melalui video call yang dapat diakses melalui platform Pandawa atau call center LPKA. Inovasi ini memberikan alternatif bagi keluarga yang memiliki keterbatasan jarak dan waktu.

Meskipun pelaksanaan administrasi kunjungan sudah berjalan dengan baik, masih ditemukan beberapa kendala utama yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang mengakibatkan beban kerja berlebih bagi petugas, terutama pada hari-hari dengan jumlah pengunjung tinggi. Hal ini berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil pada layanan kunjungan online serta masih adanya pengunjung yang belum sepenuhnya memahami aturan kunjungan juga menjadi tantangan tersendiri.

Penerapan prinsip pelayanan prima di LPKA Kelas II Bandung telah menunjukkan hasil yang positif, terlihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan survei terbaru. Petugas telah menunjukkan sikap yang ramah, perhatian yang penuh, serta tindakan yang responsif dalam melayani kebutuhan pengunjung. Hal ini mencerminkan komitmen LPKA dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Berdasarkan temuan sekama praktik, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya optimalisasi pengelolaan sumberdaya manusia atau penambahan tenaga kerja pada bagian layanan, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung layanan kunjungan yang lebih stabil dan andal serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai tata tertib dan prosedur kunjungan selain itu dapat juga dilakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan kunjungan dengan melibatkan masukan dari pengunjung untuk perbaikan berkelanjutan.

Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan di masa mendatang, disarankan untuk mempersiapkan diri dengan mempelajari regulasi terkait pemasyarakatan, meningkatkan kemampuan komunikasi dan adaptasi, serta mengembangkan keterampilan

pengelolaan administrasi dan teknologi informasi. Dengan persiapan yang matang, praktik kerja dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengembangan profesional dan kontribusi nyata bagi instansi tempat praktik.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung dapat terlaksana dengan baik dan lancar hingga penusunan laporan ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan PKL ini, terutama kepada Bapak Kepala LPKA Kelas II Bandung yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melaksanakan PKL di instansi yang beliau pimpin, Bapak Pembimbing PKL lapangan yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta pengetahuan yang berharga selama pelaksanaan PKL, Ketua Program Studi Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL ini, Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan selama proses PKL berlangsung, seluruh pegawai Duta Layanan LPKA Kelas II Bandung yang telah membimbing dan memberikan pengalaman berharga dalam pelaksanaan administrasi kunjungan, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran pelaksanaan PKL dan penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik.

Referensi

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT.Elek Mediakomputindo .
- Dr. Nurmah Semil, M. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah : Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia* . Jakarta : Kencana .
- Dr.H.Dadang Suhaya, M., & Wildan , T. M. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* .
- Effendi, E., Sagalai, R. A., & Rezeki, S. (2023). Jenis-Jenis Sistem Informasi Dan Model Sistem informasi. *Pendidikan dan Konseling* .
- Frimayasa, A. (2017). KONSEP DASAR DAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXELLENT) PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI INDOSAT OOREDO. *Cakrawala* .
- M.Rizky, & Ratnasari, K. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA JAKARTA PUSAT . *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)* .
- MENPANRB, H. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi .

- Permatasari, D. (2022, Mei). *Apa itu Pelayanan Prima ?* Retrieved from Kementrian Keuangan .
- Purbaseta, E., Alexandri , M., & Halimah , M. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBERIAN TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG . *Jurnal Responsive* .
- Puryatama, A. F., & Haryani , T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*.
- Setiawati, R., & Pandu , S. T. (2020). IMPLEMENTASI SAPTA PESONA SEBAGAI UPAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA WISATAWAN DI DESA WISATA PETINGSARI. *Administrasi Bisnis Terapan* .
- Silvia, F. (2018). PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASAR II. *Eprint Universitas Negri Makassar*

*Lampiran dokumentasi Kegiatan

