

Analisis Administrasi Kunjungan di LPKA Kelas II Bandung: Implementasi dan Tantangan dalam Layanan Publik

Destiyana Salsabila Rizqia, Ai Samrotul Fauziah
 Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia,
destiynsr@gmail.com

Keywords:

Free Nutritious Meal, sentiment analysis, social media, public opinion.

Abstract:

The Free Nutritious Meal Program (MBG) is a government policy aimed at improving children's nutrition and supporting education. This study analyzes public perceptions of MBG through sentiment analysis using data from social media platform X. Data were collected via crawling from January 1 to June 1, 2025, with 500 relevant tweets analyzed. Results show that most public sentiment was positive, indicating support for the program. However, negative sentiments emerged regarding implementation and budget transparency. A wordcloud visualization identified dominant terms such as "free," "nutrition," and "school," reflecting the main focus of public discourse. These findings demonstrate that sentiment analysis is an effective tool to assess public responses to policies in real-time. The study contributes to the development of more adaptive, data-driven government communication strategies.

Keywords:

Administrasi kunjungan, kualitas pelayanan publik, LPKA, sistem database pemasyarakatan.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses administrasi kunjungan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun LPKA telah menerapkan Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) untuk mendigitalisasi proses administrasi kunjungan, keterbatasan jumlah petugas administrasi menjadi kendala utama. Kondisi ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pengunjung, ketidakakuratan pencatatan data, dan minimnya evaluasi berkala. Analisis menggunakan teori kualitas pelayanan publik Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Wirawan, 2019) memperlihatkan bahwa aspek responsiveness dan reliability belum optimal akibat kurangnya sumber daya manusia. Oleh karena itu, direkomendasikan agar LPKA Kelas II Bandung meningkatkan jumlah petugas, mengadakan pelatihan teknologi, serta menerapkan inovasi pelayanan publik seperti sistem antrean elektronik dan pendaftaran kunjungan daring. Langkah-langkah ini diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan kepuasan pengunjung, serta memperkuat dukungan emosional bagi anak binaan.

Pendahuluan

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun berdasarkan pengalaman dan temuan selama pelaksanaan praktik di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung. LPKA merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia. LPKA mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan bagi anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) melalui pendekatan edukatif dan rehabilitatif untuk memastikan anak-anak tersebut mampu kembali ke masyarakat dengan lebih baik.

Selama pelaksanaan PKL, penulis ditempatkan di bagian Administrasi Kunjungan. Divisi ini bertanggung jawab dalam mengelola seluruh proses administrasi yang berkaitan dengan kunjungan keluarga, pengacara, maupun pihak eksternal lainnya. Tugas utama meliputi pencatatan data pengunjung, verifikasi identitas serta pengarsipan dokumen kunjungan. Divisi ini memiliki peran penting dalam menjamin hak-hak anak binaan untuk tetap terjalinnya komunikasi dengan keluarga dan pihak terkait, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.

Berdasarkan hasil observasi, hanya terdapat dua petugas tetap yang bertugas melakukan ratusan kunjungan per bulan, yang terdiri dari kunjungan keluarga, penasihat hukum, hingga perwakilan lembaga sosial dan pendidikan. Keterbatasan jumlah petugas ini berimplikasi langsung pada berbagai aspek pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama bagi pengunjung, pencatatan data yang kurang akurat, hingga evaluasi berkala yang jarang dilakukan karena petugas harus membagi fokus antara pelayanan langsung dan pekerjaan administratif.

Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan publik di LPKA. Menurut teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Wirawan, 2019), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (keandalan), daya tanggap (daya tanggap), jaminan (jaminan), dan empati (empati). Dimensi kelima ini menjadi tolak ukur utama untuk menilai bagaimana pelayanan kunjungan di LPKA Kelas II Bandung berlangsung. Kurangnya pegawai, misalnya, berdampak pada daya tanggap petugas dalam melayani

pengunjung dan izin mereka dalam memastikan setiap proses berjalan dengan tertib. Akibatnya, kualitas pelayanan menjadi kurang optimal dan mempengaruhi kenyamanan serta kepuasan pengunjung.

Lebih lanjut, Buntuang (2020) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik pada lembaga pemasyarakatan sangat bergantung pada sarana dan prasarana, jumlah petugas, serta kelancaran proses administrasi. Di LPKA Kelas II Bandung, minimnya petugas tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga menghambat evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan. Tanpa evaluasi yang memadai, sulit bagi lembaga untuk mengidentifikasi kelemahan dan menentukan strategi peningkatan kualitas layanan.

Putra dkk. (2018) juga menyebutkan dalam penelitiannya di Lapas Kelas II A Batam juga menyoroti pentingnya jumlah petugas yang mampu dalam pelayanan publik. Mereka mencatat bahwa overkapasitas perbaikan diperparah dengan kurangnya petugas, sehingga pelayanan termasuk administrasi kunjungan menjadi tidak efektif dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Apa saja kendala yang dihadapi petugas dalam melaksanakan administrasi kunjungan?. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung, baik dari aspek teknis maupun prosedural. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang menghadang dalam pelaksanaan kunjungan administrasi, serta memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Secara teoritis, hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan, khususnya dalam konteks administrasi kunjungan. Secara praktis, laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi LPKA Kelas II Bandung untuk meningkatkan sistem kunjungan, mulai dari aspek sumber daya manusia hingga teknologi pendukungnya. Sementara secara sosial, peningkatan layanan kunjungan akan berdampak positif pada proses rehabilitasi anak binaan, membantu mereka mempertahankan hubungan sosial dengan keluarga, dan memperkuat dukungan emosional yang sangat diperlukan selama masa pelatihan.

Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan administrasi kunjungan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) memberikan gambaran penting mengenai implementasi pelayanan publik, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang telah diterapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Ngatiqoh (2020) dalam jurnal *Empati* berjudul *Implementasi Pelayanan Kunjungan Berbasis Information Technology (IT) di Lapas Perempuan Kelas IIA Denpasar* bertujuan untuk menganalisis bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam sistem pelayanan kunjungan dan mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses tersebut. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, telaah pustaka serta dokumentasi. Teori yang dijadikan dasar dalam penelitian ini berkaitan dengan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) membantu mempercepat proses pendaftaran kunjungan, mengurangi potensi pungutan liar, dan meningkatkan kenyamanan pengunjung. Namun, kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pemahaman pengunjung terhadap teknologi, dan minimnya sarana serta prasarana menjadi tantangan yang perlu segera diatasi untuk memastikan pelayanan yang optimal (Ngatiqoh, 2020).

Studi lain dilakukan oleh Sugeng Widodo (2017) dalam jurnal *Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* yang berjudul *Implementasi Pelayanan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kota Blitar*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kebijakan pelayanan kunjungan bagi warga binaan diterapkan serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya. Melalui pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi langsung, Widodo menemukan bahwa meskipun pelayanan kunjungan telah mengikuti prosedur operasional standar (SOP), keterbatasan jumlah petugas menjadi kendala utama. Dengan jumlah narapidana yang melebihi kapasitas, pelayanan yang diberikan petugas menjadi kurang efektif. Teori kebijakan publik dari Anderson (2003) digunakan untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan di lapangan terkadang tidak berjalan sesuai rencana meskipun secara formal sudah memiliki aturan baku (Widodo, 2017).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Adi Nugroho dan Agus Setyawan (2019) dalam Jurnal Sistem Informasi dengan judul Aplikasi Manajemen Pelayanan Kunjungan Berbasis Web pada Lapas Kelas IIA Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah aplikasi berbasis web yang bertujuan memaksimalkan proses pendaftaran kunjungan serta mengurangi antrian panjang yang sering menjadi keluhan pengunjung. Menggunakan metode System Development Life Cycle (SDLC) model Waterfall, aplikasi ini memungkinkan pengunjung untuk mendaftar secara online, sehingga mempercepat proses verifikasi identitas dan mengelola data pengunjung secara lebih akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi tidak hanya membantu pengunjung mempersingkat waktu tunggu, tetapi juga meringankan beban kerja petugas administrasi kunjungan (Nugroho & Setyawan, 2019).

Ketiga penelitian tersebut memiliki benang merah yang jelas, yakni perlunya solusi inovatif untuk mengatasi kendala pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan, baik itu dalam bentuk teknologi, peningkatan jumlah petugas, maupun perbaikan sarana dan prasarana. Persoalan utama yang dihadapi, seperti yang juga terlihat di LPKA Kelas II Bandung, adalah keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya fasilitas pendukung. Penelitian-penelitian ini menjadi landasan penting bagi laporan PKL ini untuk menganalisis bagaimana proses administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung dilaksanakan, tantangan apa saja yang muncul, dan bagaimana solusi berbasis inovasi dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam menganalisis administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung, terdapat beberapa konsep utama yang menjadi landasan teoritis dalam penelitian ini. Salah satunya adalah konsep kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Wirawan, 2019), kualitas pelayanan publik merupakan ukuran yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka menguraikan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tangible mengacu pada fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan petugas yang dapat diamati langsung oleh pengunjung. Reliability berkaitan dengan kemampuan petugas

dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten. Responsiveness mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat. Assurance meliputi pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka membangun kepercayaan publik, sementara empathy menggambarkan perhatian personal yang diberikan petugas kepada pengunjung.

Konsep berikutnya adalah inovasi pelayanan publik. Djamaludin Ancok (2012, dalam Prihati et al., 2022) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan upaya pengembangan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Inovasi ini dapat berupa inovasi proses, seperti perubahan mekanisme kerja untuk mempercepat layanan; inovasi struktur organisasi untuk meningkatkan efisiensi; inovasi teknologi, seperti penggunaan Sistem Database Pemasyarakatan (SDP); serta inovasi hubungan, yang bertujuan memperbaiki interaksi antara petugas dan pengunjung.

Selain itu, konsep efektivitas pelayanan publik menurut Buntuang (2020) juga menjadi pijakan teoritis. Buntuang berpendapat bahwa efektivitas pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan proses administrasi. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, perangkat teknologi, dan jaringan internet yang memadai. Sumber daya manusia mencakup jumlah dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, proses administrasi mencakup kelancaran alur kerja mulai dari pendaftaran, verifikasi identitas, hingga pelaporan kunjungan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya terkait proses administrasi kunjungan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial. Penelitian ini lebih berfokus pada proses, makna, dan pemahaman daripada pengukuran kuantitatif atau numerik. Praktik yang dilakukan dalam penelitian ini berupa Praktik Kerja Lapangan

(PKL) di LPKA Kelas II Bandung. PKL bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami proses administrasi kunjungan serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang muncul di lapangan.

Kegiatan PKL dilaksanakan di LPKA Kelas II Bandung selama satu bulan, yakni mulai dari 6 Januari 2025 hingga 6 Februari 2025. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan di bagian Administrasi Kunjungan dan secara aktif terlibat dalam berbagai proses pelayanan, termasuk menerima pendaftaran pengunjung, melakukan verifikasi identitas, mengawasi jalannya proses kunjungan.

Kegiatan PKL dilaksanakan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, sebuah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia. LPKA memiliki tugas utama melaksanakan pembinaan bagi anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) melalui pendekatan edukatif dan rehabilitatif.

Pelaksanaan PKL dilakukan melalui tiga tahapan utama, yakni tahap perizinan, pelaksanaan, dan pelaporan. Tahap perizinan diawali dengan pengajuan surat izin PKL dari universitas kepada LPKA Kelas II Bandung, yang dilanjutkan dengan pengarahan awal dari pihak LPKA mengenai aturan, tugas, dan prosedur administrasi kunjungan. Setelah izin diperoleh, penulis memasuki tahap pelaksanaan, di mana keterlibatan langsung dalam proses administrasi kunjungan dilakukan. Pada tahap ini, penulis tidak hanya mengamati aktivitas pelayanan publik, tetapi juga ikut serta membantu tugas-tugas administratif, seperti pencatatan data pengunjung dan pembuatan laporan kunjungan harian. Setelah periode PKL selesai, tahap pelaporan dilakukan dengan menyusun laporan berdasarkan data dan temuan selama praktik, termasuk analisis mengenai efektivitas pelayanan kunjungan, kendala yang dihadapi, dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di LPKA.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode kualitatif, melalui dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi partisipan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada petugas administrasi kunjungan LPKA Kelas II Bandung. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai pengalaman petugas dan pengunjung terkait pelayanan

administrasi kunjungan, serta mengidentifikasi kendala yang mereka hadapi. Menurut Sugiyono (2019), wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk lebih fleksibel dalam mengeksplorasi jawaban responden, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam. Observasi partisipan juga dilakukan untuk melengkapi data. Observasi ini melibatkan penulis secara langsung dalam kegiatan administrasi kunjungan, termasuk mengamati interaksi antara petugas dan pengunjung, proses verifikasi identitas, serta bagaimana petugas menangani kendala yang muncul.

Hasil Penelitian

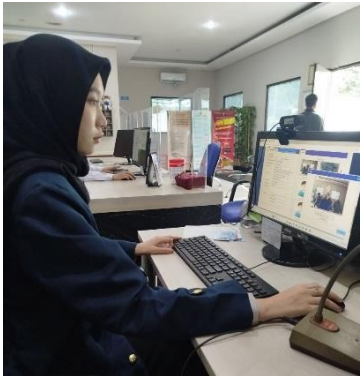
Selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, saya terlibat dalam berbagai tugas administratif dan operasional yang berkaitan dengan layanan pembinaan anak binaan. Pada awal kegiatan, saya memperoleh pembekalan mengenai struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab LPKA, serta peran pegawai dalam menjalankan fungsi pembinaan. Selanjutnya, saya mendapatkan arahan terkait jobdesk yang akan dijalankan selama PKL, yang meliputi administrasi kunjungan, pengelolaan arsip, dan pendampingan dalam beberapa kegiatan operasional.

Salah satu tugas utama yang saya jalankan adalah pengregistrasian administrasi kunjungan melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP). Dalam tugas ini, saya bertanggung jawab untuk mencatat dan mendaftarkan keluarga atau kerabat anak binaan yang ingin melakukan kunjungan. Selain itu, saya juga membantu dalam menyusun serta menyampaikan informasi secara elektronik, yang bertujuan untuk memastikan komunikasi yang efektif antara pihak LPKA dan keluarga anak binaan. Melalui sistem ini, transparansi dan akuntabilitas lembaga dapat lebih terjaga.

Selain pekerjaan administrasi, saya juga turut serta dalam kegiatan operasional seperti pengeledahan tamu kunjungan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan lingkungan LPKA dan menghindari potensi gangguan yang dapat mengancam ketertiban di dalam lembaga. Kegiatan ini memberikan wawasan mengenai pentingnya ketelitian dan ketegasan dalam menjalankan kebijakan keamanan.

Selama menjalani PKL, saya menemukan beberapa temuan yang menjadi bahan evaluasi, salah satunya adalah kekurangan pegawai dalam menangani administrasi kunjungan. Dalam beberapa kesempatan, saya mendapati bahwa jumlah petugas yang menangani kunjungan registrasi masih terbatas, sehingga menyebabkan antrean yang cukup panjang dan potensi keterlambatan dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya optimalisasi sumber daya manusia agar layanan publik yang diberikan dapat berjalan lebih efisien.

Tabel 1. LOGBOOK

No.	Aktivitas	Output	Lampiran Dokumentasi
1	Mengerjakan Penugasan utama yaitu pengregistrasian administrasi kunjungan, Menyusun dan menyampaikan informasi secara elektronik.	Output ini meliputi pengregistrasian administrasi kunjungan melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) yaitu melakukan pendaftaran dan pendataan bagi keluarga/kerabat anak binaan yang akan melakukan kunjungan. Informasi atau pengumuman tersampaikan kepada pihak-pihak terkait secara efektif dan efisien melalui platform elektronik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga.	
2	Terlibat dalam implementasi kebijakan publik di bidang pembinaan anak di LPKA Kelas II Bandung.	Terlaksananya kunjungan yang baik sesuai dengan kebijakan dan Operasional Prosedur (SOP) khususnya yang berkaitan dengan pengaturan kunjungan tamu, melalui pengawasan dan pendampingan.	

3	Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dokumen kunjungan, meliputi proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan guna mendukung efisiensi administrasi dan pelayanan.	Terbentuknya sistem pengelolaan arsip dokumen kunjungan yang terorganisir dan mudah diakses, sehingga mempercepat proses pencarian informasi secara tepat serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung.	
4	Melakukan penggeledahan sesuai dengan Operasional Prosedur (SOP) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak.	Terlaksananya penggeledahan tamu kunjungan sesuai dengan SOP, sehingga meminimalisir potensi gangguan keamanan dan ketertiban di lingkungan Lembaga Pembinaan Khusus Anak.	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

Diskusi

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, ditemukan bahwa proses administrasi kunjungan memiliki peran penting dalam mendukung pemenuhan hak-hak anak binaan, khususnya dalam menjaga komunikasi dengan keluarga dan penasihat hukum mereka. Administrasi kunjungan yang efektif menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh LPKA, sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemyarakatan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.

Selama pelaksanaan PKL, penulis mengamati bahwa proses administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung dilakukan melalui Sistem Database Pemyarakatan (SDP), di mana data pengunjung dicatat secara digital untuk meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas. Namun, meskipun sistem ini telah diterapkan, keterbatasan jumlah pegawai menjadi tantangan utama dalam memastikan pelayanan berjalan lancar. Hanya terdapat dua petugas administrasi tetap yang harus menangani ratusan kunjungan setiap bulannya, baik dari keluarga anak binaan, penasihat hukum, maupun perwakilan lembaga sosial. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang, keterlambatan proses verifikasi data, serta minimnya evaluasi berkala terkait kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml,

Berry, dan Parasuraman (dalam Wirawan, 2019), di mana kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks LPKA Kelas II Bandung, meskipun tangible berupa teknologi SDP telah diterapkan, aspek responsiveness dan reliability belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia. Petugas administrasi sering kali kewalahan membagi fokus antara melayani pengunjung secara langsung dan menyelesaikan tugas administratif, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan dan potensi kesalahan pencatatan data.

Selain itu, penelitian Buntuang (2020) juga mendukung temuan ini, di mana efektivitas pelayanan publik dalam lembaga pemasyarakatan sangat dipengaruhi oleh jumlah pegawai, sarana dan prasarana, serta kelancaran proses administrasi. Minimnya tenaga kerja membuat proses evaluasi rutin sulit dilaksanakan, sehingga lembaga kesulitan mengidentifikasi kelemahan dalam sistem kunjungan dan menentukan strategi peningkatan. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya pelatihan teknologi bagi petugas, yang berdampak pada kurang maksimalnya pemanfaatan SDP dalam mempercepat proses administrasi.

Di sisi lain, inovasi pelayanan publik menjadi elemen penting yang dapat membantu mengatasi kendala tersebut. Mengacu pada teori inovasi pelayanan publik dari Ancok (dalam Prihati et al., 2022), solusi seperti digitalisasi penuh proses pendaftaran kunjungan, penggunaan sistem antrean elektronik, dan pelatihan teknologi bagi petugas menjadi langkah strategis yang perlu dipertimbangkan. Inovasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data dan kepuasan pengunjung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil praktik dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa administrasi kunjungan di LPKA Kelas II Bandung memiliki peranan penting dalam menjaga hak-hak sosial anak binaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meski telah menggunakan teknologi melalui Sistem Database Pemasarakatan (SDP), keterbatasan jumlah pegawai menjadi kendala utama yang berdampak pada kelancaran pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu pengunjung, ketidakakuratan pencatatan data, dan minimnya evaluasi layanan secara berkala.

Keterbatasan sumber daya manusia ini berimplikasi langsung pada kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek daya tanggap dan keandalan yang belum maksimal. Kondisi ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Wirawan, 2019) serta teori efektivitas pelayanan publik dari Buntuang (2020), yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kapasitas sumber daya manusia dan proses evaluasi yang berkelanjutan.

Sebagai rekomendasi, LPKA Kelas II Bandung disarankan untuk melakukan beberapa langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kunjungan. Pertama, menambah jumlah petugas administrasi agar pelayanan lebih responsif. Kedua, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi SDP dengan melatih petugas agar lebih terampil dalam mengoperasikan sistem tersebut. Ketiga, menerapkan evaluasi rutin untuk mengukur efektivitas pelayanan dan mengidentifikasi kendala yang muncul. Terakhir, mempertimbangkan inovasi pelayanan publik, seperti sistem antrean online atau aplikasi pendaftaran kunjungan, untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Hasil dari PKL ini juga memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur terkait administrasi kunjungan di lembaga pemsarakatan, serta kontribusi praktis bagi LPKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lebih jauh, peningkatan layanan kunjungan tidak hanya berdampak positif bagi pengunjung, tetapi juga berperan besar dalam memperkuat dukungan emosional anak binaan, yang merupakan elemen penting dalam proses rehabilitasi mereka.

Daftar Pustaka

- Anindi, D. A. P. S., Suryana, K. D., & Mahadewi, I. G. A. I. L. (2023). Pemenuhan hak layanan kunjungan narapidana pada era normal baru di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Kerobokan. *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum*, 2(1), 27–39. <https://doi.org/10.59818/jps.v2i1.610>
- Buntuang, R. F. V. (2020). Kualitas pelayanan kunjungan berbasis sistem database pemasyarakatan. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(3), 458–466.
- Nasution, H. A., & Sujatmiko. (2020). Layanan kunjungan warga binaan pemasyarakatan berbasis teknologi informasi (studi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Narkotika Jakarta). *Proceeding: Call for Paper National Conference for Law Studies*, 832–835.
- Ngatiqoh, S. (2020). Implementasi pelayanan kunjungan berbasis information technology (IT) di Lapas Perempuan Kelas IIA Denpasar. *Empati: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 88–98. <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.14895>
- Nugroho, A., & Setyawan, A. (2019). Aplikasi manajemen pelayanan kunjungan berbasis web pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 115–120.
- Ompu Jainah, Z., Maulana, I., & Kurniawan, A. (2023). Analisis implementasi keterbukaan informasi publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Gunung Sugih. *Maleo Law Journal*, 7(2), 188–191.
- Prihati, N., et al. (2022). Inovasi pelayanan kunjungan anak didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Pekanbaru pada saat Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 368–378.
- Putra, B. M., et al. (2018). Analisis pelayanan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Batam. *Jurnal Dialektika Publik*, 3(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widodo, S. (2017). Implementasi pelayanan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Kota Blitar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 57–58.

Wirawan, R. (2019). Kualitas pelayanan publik: Studi pada lembaga pemasyarakatan di Indonesia.

Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2), 120–130.