

# STANDAR PELAYANAN PADA LAPAS DAN RUTAN DI MASA PANDEMI

Selasa, 22 Maret 2022 - Agung Nugraha

Bulan lalu terdapat berita tentang hilangnya warga binaan pada salah satu lapas di Kota Pangkalpinang. Hal ini menjadi tanda tanya tentang penyebab hal tersebut. Pada tahun 2017, Kepolisian membuat rilis terkait hasil temuan pelayanan di lapas yang dimuat di media. Ditemukan beberapa hal tentang akar permasalahan kaburnya warga binaan, yaitu adanya pungutan liar (pungli) terhadap warga binaan, warga binaan tidak mendapat pelayanan yang baik dalam hal kesehatan dan peribadatan, jam besuk yang tidak konsisten serta pungli untuk menambah jam besuk, dan sikap petugas yang tidak patut. Oleh karena itu, sejatinya hal tersebut dapat menjadi evaluasi dalam perbaikan layanan di lapas maupun rutan.

Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga pernah melakukan inspeksi mendadak (sidak) pada beberapa lapas dan rutan di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Adapun temuan khususnya pada besuk tahanan adalah beberapa standar pelayanan publik telah terpenuhi seperti persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, maklumat pelayanan termasuk biaya/tarif besuk tahanan yang diselenggarakan secara gratis. Selain itu, tersedianya sarana pengaduan baik secara terpusat maupun pada lapas dan rutan tersebut. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan publik, seperti ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan, serta ketersediaan petugas pengelolaan pengaduan yang alangkah lebih baik apabila ada Surat Keputusan (SK) nya.

Sebenarnya standar pelayanan publik sangat penting untuk dipenuhi terutama pada lapas dan rutan. Meskipun terlihat sederhana, namun sering kali terabaikan. Padahal pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diatur dalam Pasal 15 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun standar pelayanan publik meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan hal tersebut, pemenuhan standar pelayanan publik sangat penting terlebih pada masa pandemi COVID-19. Tentunya bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi petugas maupun warga binaan. Kemudian, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan pada pelayanan lapas dan rutan, yaitu daya tampung warga binaan yang diharapkan tidak lebih dari yang seharusnya. Hal ini untuk menjaga adanya kerumunan sehingga bisa dikondisikan untuk menjaga jarak antarwarga binaan. Selanjutnya, terkait dengan besuk warga binaan secara langsung yang dibatasi bahkan dilarang, sementara harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Misalnya, ketersediaan *Wi-Fi* dan telepon pintar sehingga mendukung pelayanan *video call* maupun telepon melalui aplikasi WhatsApp. Di sisi lain, bagi keluarga warga binaan yang tidak menggunakan telepon pintar, warga binaan dapat difasilitasi telepon biasa dengan didukung anggaran yang memadai. Dengan kata lain, adanya fasilitas warung telepon (wartel) secara gratis dan terjadwal dapat menjadi solusi dalam memberikan pelayanan besuk bagi warga binaan maupun keluarganya. Selain itu, hal tersebut dapat meminimalisasi adanya stres dan jenuh terhadap warga binaan.

Pada pelayanan kesehatan pun menjadi penting. Seperti pemberian vaksin kepada seluruh warga binaan, vitamin, dan obat-obatan memadai pada masa pandemi. Di sisi lain, pada aspek keagamaan dapat diberikan jadwal ibadah rutin dan perlu adanya fasilitas konsultasi psikolog. Hal ini juga dapat mengurangi tingkat stres para warga binaan. Selain itu, memperbaiki kesan bahwa rumah tahanan sangat menyeramkan, melainkan sebagai rumah untuk introspeksi dan perbaikan diri.

Atas temuan dan saran yang diberikan tersebut diharapkan pelayanan publik pada lapas dan rutan dapat menjadi lebih baik. Selain itu, agar warga binaan dapat betah menghabiskan masa tahanannya. Hal tersebut sebagai wujud pelayanan publik yang berkualitas tanpa maladministrasi dan diskriminasi. (MY)