

# VIVA THEMIS: JURNAL ILMU HUKUM DAN HUMANIORA

Dipublikasikan oleh Fakultas Hukum, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

Volume 07 Nomor 02, Juli 2024 ISSN (Online) **2598-9626**

Halaman Jurnal: <https://jurnal.saburai.id/index.php/THS>

 : [10.24967/vt.v6i2.3295](https://doi.org/10.24967/vt.v6i2.3295)

## Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009

Dery Hendryan<sup>1</sup>, Martina Male<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia.

### Info Artikel

#### Penulis Korespondensi:

Dery Hendryan

✉ [deryhendryanfh.usbri@gmail.com](mailto:deryhendryanfh.usbri@gmail.com)

#### Linimasa:

Submit: 16-03-2024

Revisi: 15-05-2024

Diterima: 20-06-2024

Diterbitkan: 30-07-2024

**Hal:** 234 - 249

#### Kata Kunci:

[Kebijakan, Komitmen dan Pelayanan Publik]

### Abstrak

[Memasuki era digital dan disrupsi informasi, kita butuh inovasi baru (kebaharuan) dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik digital adalah jawabannya sebagai solusi mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang dikenal lambat, tidak efisien dan syarat pungli. Penulis fokus pada kebijakan Pimpinan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung atas penggunaan pelayanan publik berbasis aplikasi teknologi informasi bernama Aplikasi Whatsapp Satu disingkat AWAS sebagai wujud komitmen terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik selanjutnya disingkat UU Pelayanan Publik. Walau menghadapi kendala, namun pemberlakuan AWAS dirasakan dampaknya bagi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), keluarga WBP dan stakeholders karena pelayanan semakin cepat, mudah dan nyaman. Berikutnya pengembangan pelayanan digital dengan aplikasi online ini dapat terkoneksi dengan Sistem Data Pemasyarakatan (SDP) dan menjangkau seluruh masyarakat dari tempatnya masing-masing.]



Copyright © 2024 by  
Viva Themis: Jurnal  
Ilmu Hukum dan  
Humaniora.

Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.



## **I. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi penyelenggara pemerintahan yang dijalankan aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Peraturan perundang-undangan di Indonesia telah memberikan landasan untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendasarkan pada asas-asas umum yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Asas-asas umum dimaksud merupakan asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan dan norma hukum untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Kelas 1 Bandar Lampung disingkat Lapas Kelas 1 Bandar Lampung tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus, melibatkan publik tertentu. Meski pun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Lapas sebagai institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP) sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Pasal 2, bahwa sistem pemasarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk WBP agar menjadi manusia yang seutuhnya.

Lapas merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis dari jajaran Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) yang memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dalam upaya melaksanakan pemasarakatan narapidana atau anak didik. Salah satu fungsi Lapas adalah melaksanakan fungsi pembinaan yang merupakan proses sistem pemasarakatan sebagai realisasi pembaharuan pidana yang dahulu dikenal dengan sebutan penjara. Kedudukan fungsinya merupakan suatu proses pembinaan narapidana sebagai mahluk Tuhan, individu dan anggota masyarakat.

Pelaksanaan pembinaan narapidana berdasarkan sistem pemasyarakatan bertujuan agar narapidana menjadi manusia seutuhnya sebagaimana telah menjadi arah pembangunan nasional melalui jalur pendekatan pemanfaatan iman dan membina agar mampu berinteraksi di dalam kehidupan kelompok selama dalam lembaga pemasyarakatan dan kehidupan yang luas. Dalam melaksanakan pelayanan di lapas, petugas harus dilengkapi dengan sarana pelayanan secara aktual dan faktual. Sarana dan prasarana pelayanan publik di lapas sudah tersedia tetapi standar pelayanan masih butuh perbaikan dan peningkatan, mengingat pada era teknologi informasi para pelaku tindak kejahatan tidak hanya berasal dari satu wilayah dengan lokasi lapas tapi lintas batas wilayah sehingga butuh pelayanan publik yang cepat, efisien dan biaya murah.

Pada tulisan ini paling sedikit ada 2 (dua) permasalahan yang akan dibahas dan dijawab, yakni (1) apa saja faktor-faktor penghambat upaya Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dalam melaksanakan pelayanan yang cepat dan efisien ? dan (2) bagaimana upaya Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dalam melaksanakan pelayanan yang cepat dan efisien ? Penulis membatasi ruang lingkup tulisan ini berupa faktor penghambat upaya Lapas Kelas 1 Bandar Lampung melaksanakan pelayanan yang baik untuk *stakeholders* dan keluarga WBP. Berikutnya mengetahui, memahami dan menganalisa upaya Lapas Kelas 1 Bandar Lampung melaksanakan pelayanan yang baik untuk *stakeholders* dan keluarga WBP.

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian normatif dan empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya

penambahan berbagai unsur empiris. Adapun metode lain yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini dilakukan dengan pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang-undangan dan pelaksanaannya melalui pengumpulan data, yang berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap hak pendidikan Anak.

b. Obyek Penelitian

Kajian tentang pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap hak pendidikan anak di Kabupaten Bangka Selatan..

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan, yaitu menelaah dan mempelajari sesuatu hal melalui media kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal-jurnal, maupun berbagai literature yang berkaitan dengan materi.

2. Penelitian Lapangan, yaitu mendapatkan data secara langsung dilapangan, dalam penelitian ini melakukan wawancara langsung terhadap responden.

d. Sumber Data

1. Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan sebagai hasil wawancara, observasi dan pengamatan.

2. Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dengan mempelajari beberapa literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

e. Analisis Data

Data yang terkumpul akan di analisa dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Data deskriptif analisis adalah data yang

dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan di pelajari sebagai sesuatu yang utuh. Kemudian data primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian ini disusun secara sistematis guna dianalisis untuk ditarik suatu kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Faktor Penghambat Upaya Lapas Kelas 1 Bandar Lampung Menerapkan AWAS.**

Terminologi kebijakan yang merujuk pada ahli, sebagai berikut yakni Anderson (1979) mengatakan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh suatu aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan. Konsep kebijakan ini memiliki konsekuensi bahwa kebijakan harus berdasarkan hukum sehingga memiliki kewenangan rakyat untuk mematuhi. Legalitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berbasis pada regulasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disingkat UU Pelayanan Publik. Regulasi ini mengatur seputar pelayanan publik, mulai dari ; (1) definisi pelayanan publik, (2) penyelenggara pelayanan publik, (3) organisasi penyelenggara pelayanan publik, (4) pelaksana pelayanan publik, (5) penerima manfaat pelayanan publik, (6) standar pelayanan,(7) maklumat pelayanan dan (8) sistem informasi pelayanan publik.

Maksud dari lahirnya UU Pelayanan Publik adalah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat (penerima manfaat pelayanan publik) dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan dari UU Pelayanan Publik meliputi ; (1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan

seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan (4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip-prinsip yang menjadi pijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah (1) kepentingan umum, (2) kepastian hukum, (3) kesamaan hak, (4) keseimbangan hak dan kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (8) keterbukaan, (9) akuntabilitas, (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) ketepatan waktu dan (12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Batasan pelayanan publik yang diatur dalam UU Pelayanan Publik meliputi ; (1) pelayanan barang publik, (2) pelayanan jasa publik dan (3) pelayanan administratif. Jenis pelayanan publik di Lapas yang relevan sebagaimana diatur dalam uu adalah jenis pelayanan administratif.

Penjelasan mengenai pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik Pasal 5 ayat 7 adalah tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara. Penjelasan atas ketentuan dimaksud sebagai berikut bahwa tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga Pemasarakatan Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*

dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dunia dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah dan surat nikah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung masuk kualifikasi pelayanan administratif yang merujuk pada penjelasan UU Pelayanan Publik merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah kepada *stakeholders* Lapas, terdiri dari ; (1) Warga Binaan Pemasarakatan/WBP, (2) Keluarga Warga Binaan Pemasarakatan dan (3) Para Pemangku Kepentingan.

Menurut catatan penulis bahwa kebijakan AWAS tidak hanya diberlakukan di Lapas Kelas 1 Bandar Lampung, tetapi merupakan kebijakan dari kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia. Kebijakan ini merupakan komitmen Pimpinan Kemenkumham untuk mensukseskan program WBK dan WBBM. Kebijakan dimaksud direspon Pimpinan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dengan memberlakukan dan menerapkannya dalam pelayanan yang diberikan kepada para *stakeholder* dan keluarga WBP. Merujuk pada kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Lapas Kelas 1 Bandar Lampung, paling sedikit ada 5 (lima) jenis pelayanan administratif, meliputi (1) Layanan Pendaftaran Kunjungan *Online*, (2) Pelayanan Integrasi Terpantau, (3) Pelayanan Izin Luar Biasa (izin keluar, (4) Sistem Aplikasi Pengaduan dan (5) Pelayanan Informasi Kesehatan WBP.

Program inovasi pelayanan publik AWAS merupakan kebijakan Pimpinan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung sebagai komitmen kesungguhan mengimplementasikan UU Pelayanan Publik di

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga Masyarakat Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*

lingkungan kerjanya. Komitmen pimpinan modal utama untuk mendorong dan mewujudkan WBK dan WBBK, sebagai persyaratan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Percepatan pelayanan publik dalam upaya implementasinya butuh sarana dan sistem teknologi informasi. Pada era disrupsi informasi, masyarakat sudah cerdas dan *well informed* akibatnya memiliki kecenderungan menuntut lebih atas layanan publik yang diterimanya. Kini perubahan begitu cepat (disrupsi informasi dan teknologi informasi) sehingga pelayanan yang dulu baik, bisa jadi sekarang sudah ketinggalan zaman.

Dalam hal ini inovasi yang dilakukan pihak Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dengan membuat pelayanan digital berbasis aplikasi *online* (Awasi) yang bertujuan melayani *stakeholders* dengan optimal sudah dapat diakses. Pelayanan Si Awasi meliputi semua informasi dan produk pelayanan pada lapas yang dapat diakses dari mana saja. Dengan Langkah yang dilakukan ini bertekad untuk dapat menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kanwil Kemenkumham Provinsi Lampung yang *good governance* dengan mengedepankan dan menengahkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Penerapan inovasi Awasi di lingkungan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung merupakan wujud komitmen pimpinan lapas dan wajib mendapat dukungan dari semua staf beserta *stakeholders* lapas. Tentulah ini bukan pekerjaan mudah, mengingat kebiasaan yang telah menjadi tradisi hal yang tidak baik-baik saja. Alasan lain adalah tidak mudah merubah *mindset* dan *culture* pegawai yang sudah nyaman dengan tradisi lama maka butuh *effort* semua pihak dan butuh waktu berproses.

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga  
Pemasyarakatan Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-  
Undang Nomor 25 Tahun 2009*

Harapannya dengan adanya Awas ini akan mengintegrasikan semua pelayanan di lingkungan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung yang bertujuan (1) migrasi dari pelayanan konvensional ke *online*, (2) mengurangi interaksi petugas dengan pengguna layanan lapas, (3) menghindari kongkalikong petugas dan pengguna layanan lapas, (4) memberi kemudahan dan kecepatan pelayanan lapas serta (5) mengurangi penumpukan dan antrian pengunjung lapas. Penjelasan atas layanan Lapas Kelas 1 Bandar Lampung yang terdiri dari 5 (lima) jenis layanan sebagai berikut :

- (1) Layanan Pendaftaran Kunjungan *Online* yakni jenis layanan administrasi berupa layanan pendaftaran kunjungan bagi masyarakat atau keluarga WBP yang sedang menjalani pidana di lapas. Dengan layanan ini pengunjung tidak perlu mengantre untuk melakukan pendaftaran, mereka cukup isi formulir secara *online* dan *print* tanda bukti pendaftaran. Ketika berkunjung ke lapas sudah terdaftar sebagai salah satu pengunjung pada hari mendaftarkan diri untuk berkunjung dan tanda bukti pendaftaran diserahkan kepada petugas pendaftaran kunjungan.
- (2) Pelayanan Integrasi Terpantau yakni layanan administrasi merupakan inovasi pelayanan publik untuk masyarakat dalam upaya mempermudah layanan masyarakat untuk menerima layanan integrasi untuk keluarga yakni Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang ada di dalam pada penerapannya keluarga tidak perlu jauh-jauh datang ke lapas atau tatap muka dengan petugas untuk menerima layanan namun dapat dilakukan hanya dengan aplikasi *whatsapp google form* di *handphone* anda. Integrasi ini

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga Masyarakat Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*

terdiri dari pembebasan bersyarat, asimilasi, cuti menjelang bebas dan cuti bersyarat. Bagaimana prosesnya, keluarga cukup mengirim pesan whatsapp nomor yang tercantum untuk proses pembuatan data jaminan WBP, lalu keluarga akan ditanyakan beberapa data untuk konfirmasi sebagai penjamin WBP, setelah itu keluarga selaku penjamin WBP dapat melengkapi jaminan dan kirim berkas lewat pos atau ekspedisi setempat. Setelah berkas diterima petugas, keluarga atau penjamin mendapatkan *link* atau *barcode* yang berisi *tracking* data (*progress* pembebasan bersyarat) sehingga keluarga atau penjamin dapat memantau seluruh kegiatan integrasi WBP.

(3) Pelayanan Izin Luar Biasa (izin keluar) merupakan layanan administrasi berupa menerbitkan surat izin luar biasa guna memberikan legalitas bagi WBP untuk keluar dari Lapas Kelas 1 Bandar Lampung sesuai dengan keperluannya dengan cara mengisi data pada *link* atau *barcode* pada aplikasi *whatsapp google form* di *handphone* anda.

(4) Sistem Aplikasi Pengaduan adalah jenis layanan administrasi berupa pengaduan pelayanan dengan cara anda menyampaikan pengaduan, aspirasi maupun permintaan informasi melalui aplikasi LAPOR! Adapun jenis permasalahan yang dapat diadukan seputar permasalahan pelayanan publik yang anda jumpai.

Selanjutnya (5) Pelayanan Informasi Kesehatan WBP yakni layanan administrasi berupa layanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan yang berisi data WBP yang sakit, WBP yang berobat ke poliklinik lapas dan penyelenggaraan makanan

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga  
Pemasyarakatan Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-  
Undang Nomor 25 Tahun 2009*

yang berisi daftar menu makanan WBP. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999, bahwa layanan kesehatan merupakan bentuk pembinaan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan sebagai upaya pemenuhan Hak WBP untuk memperoleh perawatan menjaga kesehatan. Perawatan WBP adalah proses pelayanan yang dilaksanakan sejak dari penerimaan sampai dengan pengeluaran WBP dari Lapas.

Kebijakan yang dibuat pihak Lapas Kelas 1 Bandar Lampung sangat bermanfaat, terutama para keluarga narapidana dan *stakeholders* dari luar kota. Mereka tidak harus lagi datang ke lapas untuk mengurus segala keperluannya, cukup dengan mengakses aplikasi Awas dari tempat mereka masing-masing. Misal dalam pengurusan; (1) pembebasan bersyarat, (2) cuti bersyarat, (3) remisi dan lain-lainnya. Mereka cukup mengakses Awas dari tempatnya untuk mendaftar dan registrasi tanpa harus datang ke lapas. Penulis diawal pembahasan telah *highlights* tantangan dan problem yang dihadapi pihak Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dalam mengeksekusi kebijakan Awas, antara lain :

1. Kebijakan Awas tidak dapat langsung diterapkan (*not ready*) karena kendala sebagai berikut; (1) pengadaan peralatan untuk mengoperasikan Awas, (2) pelatihan petugas dan operator atau admin Awas, (3) mengubah *mindset* dan *culture* pegawai lapas serta (4) mengenalkan Awas melalui sosialisasi kepada keluarga narapidana dan *stakeholders* lapas.
2. Mengubah kebiasaan lama (*culture*) pegawai lapas dan keluarga narapidana yang selalu berinteraksi (datang ke lapas), lalu migrasi ke aplikasi (*online*) pada awal-awal

akan menimbulkan resistensi dan butuh *effort* semua pihak termasuk publik.

3. Pegawai lapas belum familiar dan terbiasa dengan aplikasi Awas, sehingga butuh sosialisasi dan pelatihan teknis menggunakan aplikasi tersebut dan mempersiapkan petugas (admin) yang mengoperasikannya.
4. Keluarga narapidana dan *stakeholders* lapas banyak belum tahu dan familiar dengan aplikasi Awas. Mereka belum tahu bahwa pelayanan lapas telah terintegrasi melalui Awas, seperti jadwal kunjungan, pendaftaran pembebasan bersyarat, cuti bersyarat, asimilasi, remisi dan lainnya..
5. Domisili keluarga narapidana yang tersebar di luar wilayah Bandar Lampung, menjadi problem lapas melakukan percepatan pengenalan Awas kepada mereka.

Hal yang ingin dicapai melalui kebijakan AWAS di Lapas Kelas 1 Bandar Lampung adalah mensukseskan terwujudnya program pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).

#### **B. Strategi Lapas Kelas 1 Bandar Lampung Menerapkan AWAS.**

Pelayanan yang cepat dan efisien merupakan salah satu ciri organisasi modern dan terbuka. Segala aktivitas sedapat mungkin meminimalisir interaksi (bertemu) antara petugas dan *customer*, pelayanan terintegrasi dan penggunaan teknologi informasi. Strategi Lapas Kelas 1 Bandar Lampung dalam melakukan perubahan (*reform*) pelayanannya, dengan membenahi hal-hal sebagai berikut (1) pelayanan terintegrasi, (2) pelayanan berbasis teknologi informasi, (3) pelayanan

terukur melalui SOP yang jelas dan (4) penerapan *reward and panishmen* kepada pegawai.

Strategi **pertama**, cara lapas menginventarisir segala macam pelayanan yang diberikan berdasarkan kewenangan dan tugas yang diamanatkan peraturan perundang-undangan maupun pimpinan dalam memberikan pelayanan pemasyarakatan kepada warga binaan, keluarga narapidana maupun *stakeholders*. Pasca menyusun daftar pelayanan yang diberikan, lapas memasukannya ke dalam aplikasi *online* yang bernama Awas. Harapannya dengan telah masuk semua jenis layanan ke Awas, pemberian pelayanan terintegrasi. Manfaat yang di dapat para pihak adalah (1) memudahkan pengguna layanan lapas mengakses dari mana saja, (2) pelayanan lapas lebih cepat dan mudah, (3) ada kepastian jenis layanan, (4) *standard operation procedure* (SOP), (5) ada kepastian waktu penerima layanan lapas dan (6) memanjakan warga binaan, keluarga narapidana dan *stakeholders* informasi seputar lapas. Selama ini lapas melakukan pelayanan secara konvensional, tidak ada SOP yang jelas dan masih banyak aktivitas yang dilakukan harus bertemu antara petugas dan penerima layanan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan yang diberikan lapas, rawan terjadi kongkalikong (mal administrasi), tidak ada retensi atau kepastian jangka waktu pelayanan dan terjadi pungli.

Strategi **kedua**, pihak Lapas melakukan transformasi pelayanan dari konvensional menuju digitalisasi. Pelayanan digital berbasis teknologi informasi diberi nama Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS). Jenis pelayanan digital sebuah keniscayaan di zaman disrupsi informasi dan perkembangan teknologi informasi. Pelayanan berbasis teknologi informasi bertujuan ; (1) mempercepat jangka waktu pelayanan, (2) memberikan

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga Masyarakat Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*

kepastian waktu dan hukum, (3) mengurangi penumpukan orang di ruang pelayanan, (4) menghindari pertemuan antara petugas dan pengguna layanan lapas dan (5) mencegah pungutan liar (pungli). Penggunaan teknologi informasi telah diakomodir dalam peraturan perundangan-undangan, sebagai barang bukti. Artinya pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagai strategi untuk melakukan penilaian dan evaluasi atas kinerja pegawai Lapas Kelas 1 Bandar Lampung yang terukur dan berbasis data digital. Dengan penggunaan AWAS diharapkan kontrol publik semakin meningkat dan dapat mengurai buruknya pelayanan lapas selama ini. Pegawai Lapas tidak lagi melakukan tindakan pungli dan mempersulit pengguna layanan lapas.

Strategi **ketiga**, pelayanan publik yang dilakukan pihak lapas mengacu pada *standard operational procedure* yang ditetapkan oleh Kalapas Kelas 1 Bandar Lampung yang ada dalam Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS). Setiap orang khususnya warga binaan pemasyarakatan dan keluarga warga binaan serta siapapun pengguna layanan lapas dapat mengakses AWAS. Dengan SOP yang telah disusun dan disahkan dalam bentuk surat keputusan kalapas, secara hukum memiliki legitimasi dan sah. SOP sebagai dasar pegawai lapas memberi pelayanan dan dasar pengguna layanan lapas menerima layanan. Harapannya SOP yang jelas maka pelayanan lapas bisa terukur dari segi tahapan layanan, lama waktu layanan, jenis layanan dan biaya yang dikenakan. Sehingga proses layanan lapas dapat dilakukan dengan transparan dan akuntabel.

Strategi **keempat**, hilir dari penerapan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) adalah timbul kesadaran dari semua pegawai lapas

*Kebijakan Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) Komitmen Lembaga  
Pemasyarakatan Kelas 1 Bandar Lampung Terhadap Undang-  
Undang Nomor 25 Tahun 2009*

bahwa tugas mereka memberi pelayanan kepada warga binaan pemasyarakatan, keluarga warga binaan dan *stakeholders*.

Penerapan AWAS diharapkan ada upaya evaluasi kinerja pegawai lapas dan evaluasi tingkat kepuasan atas pelayanan Lapas berbasis data digital. Hal ini akan mendorong kedisiplinan pegawai dan *stakeholders* serta mengurangi konspirasi jahat oknum tidak bertanggung jawab. AWAS menjadi dasar pimpinan memberikan *reward* atas kinerja pegawai yang optimal memberikan pelayanan kepada *stakeholders* dan sebaliknya memberikan hukuman sekira ada oknum yang tidak menjalankan komitmen pelayanan yang berbasis AWAS.

#### **IV. PENUTUP**

Faktor penghambat Lapas Kelas 1 Bandar Lampung melaksanakan penerapan kebijakan pelayanan terpadu dalam meningkatkan percepatan dan efektivitas pelayanan publik adalah perlunya persiapan pengadaan saran dan prasarana Aplikasi Whatsapp Satu (AWAS) serta pegawai yang harus dilatih pengoperasian AWAS. Terakhir pihak yang harus diedukasi adalah para *stakeholder* yang terdiri dari keluarga warga binaan, aparat penegak hukum dan publik tentang penggunaan dan jenis layanan AWAS.

Strategi Kalapas Kelas 1 Bandar Lampung dengan memberi atensi dan arahan agar penerapan kebijakan pelayanan terpadu AWAS dapat segera diterapkan untuk mendukung program pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) sehingga menimbulkan *atmosfer* positif dan kondusif di lingkungan Lapas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku/Jurnal**

Aji, Mustiko, "*Dampak IPTEK Bagi Masyarakat Indonesia*", 12 Maret 2012, <http://mustiko-aji.d.blog.ugm.ac.id/2012/03/12/dampak-iptek-bagi-masyarakat-indonesia/>.

Nuryanto, 2023, *Pengaruh Budaya Digital Terhadap Pola Interaksi Sosial di Indonesia*, Kompasiana.

Soemitro. R. H., 1990, *Hukum dan Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di Dalam Masyarakat*, Diponegoro University Press, Semarang.

### **B. Literatur Lain**

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan.