

ANALISIS SISTEM ALUR LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP KENYAMANAN PENGUNJUNG LEMBAGA PEMASYARAKATAN NARKOTIKA KELAS IIA SUNGUMINASA KABUPATEN GOWA

Jamal¹, Sutardjo Tui², Iqbal AR³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

¹jamalpas2010@gmail.com, ²sutardjotui@gmail.com, ³iqbalar317@gmail.com

ABSTRACT

The researched aimed to know and analysis the effect of service flow system and satisfaction toward visitor safety on Narcotic Penitentiary Class IIA Sungguminasa Gowa Regency, and to know and analysis the dominant effect between service flow system and satisfaction toward visitor safety on Narcotic Penitentiary Class II Sungguminasa Gowa Regency. Methodology of research with research location applied on Narcotic Penitentiary Class IIA Sungguminasa Gowa Regency, with population and sample as amount 135 respondent visitors (purposive sampling). Data analyzed which used in descriptively to explained of research data, while to analyzed of quantitative data used of multiple regression analysis. The result of research to found that the service flow system have positive and significant toward visitor safety. The satisfaction have positive and significant toward the visitor safety. The service flow system have dominant effect toward safety of visitors. That mean the visitor have understand the important of service flow system which appointment of physical environment, psychospiritual, environment and social culture, the visiting activity which give the safety of visiting in Narcotic Penitentiary Class II Sungguminasa Gowa Regency.

Keywords: *service flow community, satisfaction and visitor safety*

PENDAHULUAN

Kejahatan narkoba semakin hari semakin meningkat seiring dengan mudahnya transaksi narkoba dilakukan baik di daerah perkotaan bahkan saat ini sudah masuk ke pedesaan. Pengguna narkoba sekarang ini tidak hanya kawula muda tetapi juga sudah banyak yang menggunakan kalangan orang tua bahkan anak-anak. kejahatan narkoba sangat berbahaya bagi generasi muda karena dapat menyebabkan hilangnya generasi penerus.

Banyak kasus narkoba telah diperadilankan dan pengguna narkoba divonis kurungan penjara di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Narkotika. Tujuan narapidana dimasukkan ke lapas adalah memberikan rasa lega di masyarakat, karena pengguna narkoba yang menjadi narapidana di lapas mendapatkan pembinaan kemandirian maupun kepribadian.

Selama mengalami pembedaan, narapidana harus dikenalkan dengan masyarakat dan tidak boleh diasingkan. Tujuan di atas dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas warga binaan pemasyarakatan agar

menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana, sehingga dapat diterima kembali di masyarakat. Selain itu, narapidana diharapkan juga dapat berperan aktif dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab.

Dalam proses pembinaan ini, tentunya pemerintah juga harus memperhatikan pemenuhan hak-hak narapidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Pada Pasal 14 ditentukan bahwa narapidana berhak melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya, mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani, mendapatkan pendidikan dan pengajaran, mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak, mendapatkan pembebasan bersyarat, menerima kunjungan keluarga, atau orang tertentu lainnya, mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi) dan mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan visi dan misi yang diemban oleh Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Visinya adalah terwujudnya insan pegawai pemasyarakatan dan warga binaan pemasyarakatan (WBP) yang bebas HIV/AIDS dan penyalahgunaan narkoba. Misinya meliputi: 1) melaksanakan perawatan kesehatan; 2) melaksanakan bimbingan rohani dan hukum; 3) melaksanakan pelayanan sosial; dan 4) membangun kemitraan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah efektivitas sistem alur layanan kunjungan berupa pendaftaran kunjungan berpengaruh terhadap peningkatan kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa?; 2) Apakah efektivitas sistem alur layanan kunjungan berupa melewati pintu utama berpengaruh terhadap peningkatan kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa?; 3) Apakah efektivitas sistem alur layanan kunjungan berupa ruang pengeledahan badan dan barang berpengaruh terhadap peningkatan kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa?

TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas berasal dari kata efektif. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dan sasaran dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, maka semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Menurut Mahmudi (2018), efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka

semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Sesuai dengan pendapat Emerson (2016), efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Cambel (2015), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan, kepuasan, dan pencapaian *input* dan *output*.

Dalam hal pelayanan di lingkungan Lapas 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. 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.

Talizidhuhu (2014), membicarakan pelayanan secara konseptual tidak bisa dilepaskan dari manajemen. Manajemen harus ditegakkan. Rencana atau peraturan sebagai produk manajemen, misalnya harus ditaati oleh setiap orang atau masyarakat yang berkaitan dengan rencana atau peraturan yang bersangkutan. Setiap keputusan harus cukup kuat untuk mengikat setiap orang yang terlibat, secara tegas atau dengan paksaan (kekuatan fisik). Setiap peraturan atau keputusan bersifat mengikat, dan oleh karena itu, orang tidak boleh berbuat menurut kehendak hatinya sendiri. Oleh karena itu, manajemen memerlukan faktor lain, yaitu kekuasaan (*power*) karena kekuasaan itu dilancarkan dari belakang meja (*bureau*), maka kekuasaan itu disebut juga birokrasi.

Lubis (2015), konsep sistem alur layanan kunjungan merupakan rujukan suatu alur prosedural dan standardisasi yang harus diterapkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung lapas. Konsep ini penting sebagai suatu prosedur dan standardisasi yang representatif diterima oleh semua pihak, baik pihak pemerintah sebagai petugas yang memberikan pelayanan dan pihak publik sebagai pengunjung yang menerima pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar, sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan. Istilah kenyamanan biasanya berkaitan dengan suatu kondisi lingkungan yang bersentuhan dengan sensitivitas manusia. Bisa merasa nyaman dan tidak nyaman. Biasanya manusia merasa nyaman akan betah berlama-lama di tempat tersebut dan bila tidak nyaman akan cepat pergi dari tempat tersebut. Menurut Anshar (2016), kenyamanan yang ideal adalah yang menyebabkan setiap orang dalam lingkungan tersebut merasa senang, lega, segar, dan ingin berlama-lama.

Osborne (2016), konsep tentang kenyamanan (*comfort*) sangat sulit untuk didefinisikan karena lebih merupakan penilaian responsif individu. Kenyamanan bagi setiap individu berbeda-beda, tergantung pada kondisi dan lingkungan dimana berada. Kolcaba (2014), kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.

Uraian di atas merupakan penilaian untuk mengetahui lingkungan dan kenyamanan yang harus dipertimbangkan oleh setiap lapas yang ada di Indonesia, termasuk Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa dalam rangka mewujudkan kenyamanan pengunjung lapas. Kenyamanan merupakan suatu pertimbangan yang representatif untuk menjadikan lembaga pemasyarakatan sebagai tempat layanan yang representatif untuk bersosialisasi dan berinteraksi antara penghuni, petugas, dan pengunjung lapas.

Taufik H. Simatupang (2009), Pelayanan Publik pada Lembaga Pemasyarakatan. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana prosedur dan

mekanisme sistem pelayanan publik terhadap warga binaan pemasyarakatan.

Ryan Adi Permana (2017), Pelaksanaan Sistem Layanan Kunjungan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Wonogiri. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui selengkapnya tentang Pelaksanaan sistem layanan kunjungan di Rutan Wonogiri.

Yogi Satria Nugraha (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan pada Tahanan dan Warga Binaan Pemasyarakatan terhadap Kepuasan Pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas II A Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Lapas Narkotika IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin melihat efektivitas sistem alur layanan kunjungan terhadap peningkatan kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Waktu penelitian selama dua bulan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan yang hendak dicapai serta menguji hipotesis. Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kunjungan ke Lapas Narkotika IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa selama bulan November 2019. Dalam penelitian ini, sampel diambil secara *purposive sampling*, yaitu penunjukan langsung kepada pengunjung sesuai kebutuhan penelitian yang bersedia mengisi kuesioner dengan menetapkan sampel pengunjung Lapas sebanyak 135 orang sebagai responden penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden aparat Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Selain itu, analisis statistik deskriptif juga digunakan untuk menjelaskan data sekunder yang berkaitan dengan efektivitas sistem alur layanan kunjungan terhadap peningkatan

kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sunguminasa Kabupaten Gowa.

Analisis inferensial dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk menganalisis efektivitas sistem alur layanan kunjungan terhadap peningkatan kenyamanan pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sunguminasa Kabupaten Gowa.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

Dimana:

- Y = Kenyamanan Pengunjung
- X₁ = Pendaftaran Kunjungan
- X₂ = Pintu Utama
- X₃ = Ruang Penggeladahan
Badan/Barang
- X₄ = Ruang Kunjungan
- b₁-b₄ = Koefisien Regresi (Parameter)
- b₀ = Konstanta (Intercept)
- e_i = Faktor Kesalahan

Uji hipotesis dilakukan dengan analisis korelasi dan regresi yang dilakukan dengan bantuan komputer melalui program SPSS versi 18.0.

Koefisien determinasi menunjukkan prosentase variasi nilai variabel independen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai ini juga dapat digunakan untuk melihat sampai seberapa jauh model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya. Koefisien determinasi (R²) diartikan juga sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan terhadap data hasil penelitian. Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R² antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2017).

Menurut Sudjana (2015), koefisien korelasi (R) digunakan untuk melihat besarnya kontribusi semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, yaitu dengan melihat besarnya total koefisien determinasi (R²). Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya R² adalah 0 < R² < 1.

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2017). Pembuktiannya dilakukan dengan menggunakan uji-F, yaitu membandingkan antara nilai F-tabel ($\alpha = 5\%$) dengan nilai F-hitung. Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel (F-hitung > F-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat minimal satu variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Y), sebaliknya jika nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel (F-hitung < F-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Uji signifikansi parsial dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen/penjelas secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2017). Pembuktiannya dilakukan dengan uji-t, yaitu dengan membandingkan antara nilai t-hitung masing-masing variabel bebas dengan t-tabel (nilai kritis dengan tingkat signifikan 5%). Besarnya koefisien parsial ini dikatakan bermakna atau sangat bermakna jika t-hitung lebih besar atau sama dengan t-tabel (t-hitung > t-tabel), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan digunakan $\alpha = 0.05$ atau 5%. Jika t-hitung variabel bebas lebih kecil dari t-tabel atau t-hitung negatif (-) lebih besar dari t-tabel negatif (-), maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap t-hitung lebih kecil dari t-tabel (-), maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Fokus penelitian ini adalah:

1. Efektivitas sistem alur layanan kunjungan adalah terlaksananya prosedur dan standarisasi layanan yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Lapas Narkotika Kelas IIA Sunguminasa Kabupaten Gowa. Sistem alur layanan kunjungan melalui:
 - a. Pendaftaran kunjungan, yaitu pengunjung melakukan registrasi berdasarkan identitas diri dan menitipkan barang yang dimiliki.
 - b. Pintu utama yaitu, proses pemeriksaan sesuai kartu pendaftaran yang teregistrasi, menghitung jumlah anggota/rombongan, mendapatkan tanda

masuk sebagai pengunjung, dan mendapatkan stempel cap.

- c. Ruang penggeladahan badan dan barang, yaitu kamar yang disediakan bagi pengunjung untuk digeledah seluruh badan dan barang bawaan.
 - d. Ruang kunjungan, yaitu tempat pertemuan antara pengunjung dengan warga binaan/narapidana yang dibawah pengawasan petugas dan CCTV.
2. Kenyamanan pengunjung adalah kondisi dan lingkungan yang menyebabkan pengunjung senang mendapatkan pelayanan di Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Kenyamanan ditentukan oleh lingkungan secara fisik, psikospiritual, lingkungan dan sosial kultural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis kelamin terdiri atas laki-laki dan perempuan guna mengetahui proporsi dari pegawai laki-laki dan perempuan berkunjung di Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Frekuensi dan Persentase menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-laki	72	53.3
Perempuan	63	46.7
Total	135	100.0

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa ada sebanyak 72 orang atau 53.3% responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan ada sebanyak 63 orang atau 46.7%. Ini berarti rata-rata responden pengunjung yang datang ke lapas umumnya adalah laki-laki.

Tabel 2. Frekuensi dan Persentase menurut Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
25 – 35	6	4.4
36 – 45	49	36.3
46 – 55	56	37.0
> 55	30	22.2
Total	135	100.0

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 2 menunjukkan bahwa umumnya responden pengunjung telah berusia dewasa yaitu 46 – 55 tahun yaitu sebanyak 56 orang atau 37%. Selebihnya berusia antara 36 – 45 tahun ada sebanyak 49 orang atau 36.3%, >55 tahun ada 30 orang atau 22.2% dan 25 – 35 tahun ada 6 orang atau 4.4%. Artinya responden pengunjung Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa telah berusia dewasa untuk menjadi responden yang dimintai pernyataan mengenai sistem alur layanan dan kepuasan terhadap kenyamanan pengunjung.

Tabel 3. Frekuensi dan Persentase menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
S1	23	17.0
DIII	11	8.1
SMA	101	74.8
Total	135	100.0

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Tabel 3 menunjukkan pendidikan responden secara umum adalah SMA sebanyak 101 orang atau 74.8%, selanjutnya ada 23 responden berpendidikan S1 atau 17%, dan 11 orang berpendidikan DIII atau 8.1%. Ini menunjukkan bahwa secara umum responden pengunjung lapas masih berpendidikan SMA, namun dapat dikatakan sudah cukup memiliki pengetahuan untuk dimintai pendapatnya mengenai sistem alur layanan dan kepuasan yang dirasakan terhadap kenyamanan melakukan kunjungan di Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem alur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengunjung di Lapas Narkotika Kelas IIA. Ini

menunjukkan bahwa sistem alur layanan menjadi penting dan sangat diperlukan bagi setiap orang yang bertugas dan berkunjung ke lapas. Fakta menunjukkan bahwa sistem alur layanan ini telah diterapkan oleh pihak lapas kepada setiap pengunjung. Sistem alur layanan meliputi pendaftaran kunjungan, melewati pemeriksaan pintu utama, memasuki ruang penggeledahan bagi setiap pengunjung, dan dipersilahkan untuk menempati ruang kunjungan. Ini merupakan standar sistem alur layanan kunjungan yang diterapkan oleh pihak lapas kepada setiap pengunjung. Melalui sistem alur layanan pengunjung harus mengetahui hari dan jadwal besuk untuk berkunjung ke lapas, sehingga aparat atau petugas mudah menerapkan sistem alur layanan yang berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung.

Berikut penjelasan per indikator dari variabel sistem alur layanan terhadap kenyamanan pengunjung. Pertama, pendaftaran sebagai indikator dari sistem alur layanan yang harus dilakukan atau dijalankan oleh pengunjung sesuai dengan hari dan jadwal besuk yang tercantum di tempat pendaftaran. Pengunjung harus mendaftarkan diri sebelum memasuki pintu utama sebagai bentuk pemeriksaan secara administratif. Pada saat pendaftaran, pengunjung harus mematuhi dan mentaati segala aturan dengan menunjukkan bukti identitas diri berupa KTP atau sejenisnya untuk diregistrasi. Setelah itu, pengunjung diberikan nomor atau tanda izin masuk berupa atribut yang harus dikenakan sebelum masuk ke pintu utama. Pendaftaran ini penting sebagai sistem alur layanan kunjungan yang harus dipatuhi, sehingga pengunjung dapat diproses lebih lanjut dan ini sangat membantu kenyamanan pengunjung untuk membesuk warga binaan.

Setelah pengunjung mendapatkan atribut tanda masuk dibagian pendaftaran dengan memperlihatkan atribut antrian tersebut, pengunjung melewati pintu utama untuk dilakukan pemeriksaan identitas kelayakan sebagai tamu pengunjung yang dibatasi hanya sampai 2 orang. Di pintu utama, pengunjung diperiksa dan ditanya maksud dan tujuan menemui warga binaan yang dimaksud. Ini penting untuk memudahkan petugas mengetahui maksud pengunjung menemui warga binaan. Di pintu ini pula pengunjung mendapatkan pencerahan tentang sistem pelayanan yang harus diikuti dan diketahui,

termasuk dengan menunjukkan informasi berbagai hal yang harus dipatuhi selama ada di lapas, seperti pengunjung tidak diperbolehkan membawa *handphone*, tidak boleh membawa dompet, serta dokumen masuk ke lapas. Ini penting untuk memberikan pencerahan tentang tata aturan yang berlaku di lapas demi mewujudkan kenyamanan pengunjung itu sendiri.

Setelah melewati pintu utama dengan melepaskan sepatu atau sandal yang ditaruh di rak yang telah disediakan, kemudian pengunjung dipersilahkan memasuki bilik ruang penggeladahan. Ini dimaksudkan untuk memastikan pengunjung tidak membawa barang terlarang seperti senjata tajam, korek, peniti, dan obat-obat lainnya yang dapat diseludupkan atau disimpan dalam saku baju atau celana. Pemeriksaan penggeladahan ini telah menjadi standar aturan yang harus dilakukan oleh aparat dan setiap pengunjung harus mengikuti penggeledahan. Dari penggeledahan ini, pengunjung mendapatkan izin untuk dapat bertemu dengan warga binaan. Pentingnya pemeriksaan pengunjung di ruang penggeladahan sebagai bentuk tindakan mengisolasi pengunjung untuk tidak melakukan tindakan kejahatan, dimana ini diperuntukkan bagi kenyamanan pengunjung itu sendiri dari berbagai hal yang dapat menimbulkan resiko bagi pengunjung.

Selanjutnya setelah dilakukan penggeledahan di ruang bilik dan pengunjung dianggap steril, petugas mempersilahkan pengunjung untuk menunggu di ruang kunjungan sambil mendapatkan informasi keberadaan warga binaan yang ingin ditemui. Setelah warga binaan siap untuk ditemui, maka pengunjung dipersilahkan untuk masuk ke ruang tunggu yang telah disolasi dengan jeruji pembatas, sehingga pengunjung dan warga binaan hanya bisa berkomunikasi di ruang tersebut. Ini diterapkan guna menjamin kenyamanan dari masing-masing pengunjung dengan warga binaan. Selain itu, untuk mempermudah petugas mengawasi keberadaan pengunjung dan warga binaan yang ditemuinya, prosedur layanan di ruangan kunjungan ini tetap dimonitoring secara seksama dengan menentukan batas waktu layanan kunjungan, sehingga pengunjung yang datang mendapatkan kenyamanan layanan.

Berdasarkan uraian per indikator, dapat disimpulkan bahwa sistem alur layanan kunjungan telah diterapkan oleh petugas lapas

untuk melakukan peregistrasian, pemeriksaan, dan pelayanan kepada pengunjung sesuai dengan sistem yang berlaku mulai dari pendaftaran, melewati pintu utama, pengedahan di ruang bilik, dan layanan di ruang tunggu, sehingga sistem alur layanan ini memberi pengaruh terhadap kenyamanan pengunjung.

Teori yang digunakan untuk mendukung penerapan sistem alur layanan terhadap kenyamanan pengunjung adalah teori monitoring dan teori koordinasi layanan. Teori monitoring dari Norton (2018), aktivitas yang termonitoring memberikan kepastian terwujudnya kenyamanan layanan. Teori ini secara prinsip banyak diterapkan dalam kegiatan pengawasan termasuk dapat diaktualisasikan oleh lembaga kemasyarakatan untuk memonitoring pengunjung yang datang membesuk warga binaan. Esensi penting dari teori ini adalah untuk memantau dan mengawasi masuk keluarnya orang dari suatu sistem standar layanan yang diterapkan. Implikasi dari teori ini bagi lapas sangat bermanfaat untuk mengetahui aktivitas layanan kunjungan yang diterapkan untuk memudahkan pihak lapas menginventarisasi dan mengadministrasikan pengunjung yang datang, memberikan layanan, dan mewujudkan kenyamanan layanan yang diharapkan oleh setiap pengunjung baik secara fisik, psikospiritual, lingkungan, dan sosial budaya.

Teori selanjutnya adalah teori koordinasi layanan dari Zaidan (2018), kenyamanan layanan terwujud berdasarkan koordinasi standar operasional. Wujud dari koordinasi yang dibutuhkan dalam kegiatan layanan selalu mempertimbangkan sistem alur layanan yang sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku. Bagi pihak lapas, koordinasi layanan yang dijalankan selama ini mengikuti koordinasi sistem alur layanan mulai dari koordinasi yang dilakukan petugas untuk mengadministrasikan setiap pengunjung yang melakukan pendaftaran, berkoordinasi mengarahkan setiap pengunjung yang melalui pintu utama untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku, berkoordinasi untuk memeriksa atau mengegedah setiap pengunjung untuk terhindar dari risiko yang bisa disebabkan oleh kelalaian petugas dari pengunjung yang berniat jahat dan berkoordinasi melayani pengunjung di ruang besuk dengan baik, sehingga terwujud

kenyamanan layanan yang diharapkan oleh pengunjung.

PENUTUP

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan: 1) Sistem alur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengunjung. Berarti, Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa telah berupaya mewujudkan aktualisasi sistem alur layanan kepada setiap pengunjung lapas berdasarkan standar yang berlaku mulai dari pendaftaran, pintu utama untuk pemeriksaan, ruang pengeledahan badan dan barang, serta ruang kunjungan yang menjadi tempat untuk bertemu warga binaan; 2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengunjung. Ini menunjukkan setiap pengunjung yang melakukan kunjungan di lapas telah terpenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapannya yang memberikan kenyamanan bisa menemui keluarganya yang menjadi warga binaan di Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa; 3) Sistem alur layanan dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, setiap pengunjung telah memahami pentingnya mengikuti sistem alur layanan yang ditentukan oleh lingkungan secara fisik, psikospiritual, lingkungan dan sosial kultural, pada kegiatan kunjungan yang dilakukan yang akan memberikan kenyamanan selama melakukan kunjungan di Lapas Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka disarankan bagi pimpinan Lembaga Masyarakat Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa, untuk mempertahankan penerapan sistem alur layanan kepada setiap pengunjung di lapas dengan senantiasa menjalankan prosedur dan standardisasi layanan yang sesuai ketentuan yang berlaku demi kenyamanan pengunjung yang ingin menemui keluarganya (warga binaan). Setiap pegawai Lembaga Masyarakat Narkotika Kelas IIA Sungguminasa Kabupaten Gowa, dituntut untuk bisa memberikan kepuasan kepada setiap pengunjung dengan berupaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya, sehingga merasa nyaman selama mengunjungi keluarganya di lapas.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Boediono. (2017). *Ekonomi Makro: Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi No. 2*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2015). *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawar, A. (2017). Pengembangan Transportasi yang Berkelanjutan. *Naskah Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Pada Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Tanggal 7 Februari 2007*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. Diakses pada tanggal 8 April 2019 melalui website <https://ugm.ac.id/id/berita/1487-pengembangan.transportasi.yang.berkelanjutan>.
- Robins, R.H. (2016). *Cultural Anthropology*. Terj. Bambang Kusno. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sukanto, R., Mulya, B., & Sela, R. (2018). *Business Forecasting*. Yogyakarta: UGM.
- Syamsuri, H., Yulianto, H., & Suryadi, D.F. (2018). Peningkatan Daya Saing Badan Usaha Milik Desa: Studi Kasus BUMDES Tirta Mandiri. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*. Makassar. Politeknik Negeri Ujung Pandang. November: 224-229.
- Taty, S., & Yulianto, H. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera.
- Yulianto, H. (2004). Pengaruh *organizational justice* sebagai variabel pemediasi hubungan *Leader-Member Exchange (LMX)* dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intentions*. *Tesis Tidak Dipublikasikan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Yulianto, H. (2016). Refleksi Implementasi Pembangunan Desa. *Harian Cetak Tribun Timur Makassar*. Kamis 7 Januari 2016. Halaman 18.
- Yulianto, H. (2016). *Statistik 1*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Yulianto, H. (2016). Arsitektur Inklusi Keuangan. *Media Online LPPM STIE YPUP*. 25 Desember 2016. Diakses pada tanggal 8 April 2019 melalui website <https://lppm.stie-ypup.id/penelitian/opini/item/2-arsitektur-inklusi-keuangan>.
- Yulianto, H. (2017). Kajian Penerapan Financial Quotient Pada Wirausaha Pemula. *Jurnal Equity*. 12 (1): 48-62.
- Yulianto, H. (2018). Peningkatan Partisipasi Riset Dosen. *Jurnal Caradde*. 1 (1): 23-29. Diakses pada tanggal 8 April 2019 melalui website <https://journal.ilinstitute.com/index.php/caradde/article/view/16/8>
- Yulianto, H., & Yahya, S.D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan*. Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Oktober: 1234-1251. Diakses pada tanggal 8 April 2019 melalui website <http://conferences.uin-malang.ac.id/index.php/semnasfe/article/view/796>