



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**  
**KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN**  
**LAPAS PEREMPUAN KELAS IIA PALEMBANG**  
Jl. Merdeka No. 12, Kel. 19 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang  
Laman: [lpppalembang.kemenkumham.go.id](http://lpppalembang.kemenkumham.go.id)  
Email: [lapaswanita.palembang12@gmail.com](mailto:lapaswanita.palembang12@gmail.com)

---

## **LAPORAN PENERAPAN INOVASI LAYANAN PUBLIK PADA LAPAS PEREMPUAN KELAS IIA PALEMBANG**

### **A. Pendahuluan**

#### 1. Umum

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Peraturan menteri PANRB No. 30/2014). Inovasi ini tidak harus berupa penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang sudah ada. Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, Sinambela, hal: 5 (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien kepada masyarakat, dan mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan. Inovasi sebagai langkah awal dalam membangun semangat dan persepsi. Persepsi dapat dibangun dengan visi dan misi yang jelas.

#### 2. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat dan Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Palembang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien.
- b. Meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan agar terciptanya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

#### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam kegiatan ini yaitu seluruh pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Palembang, Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), dan seluruh masyarakat pengguna layanan Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang.

#### 4. Dasar

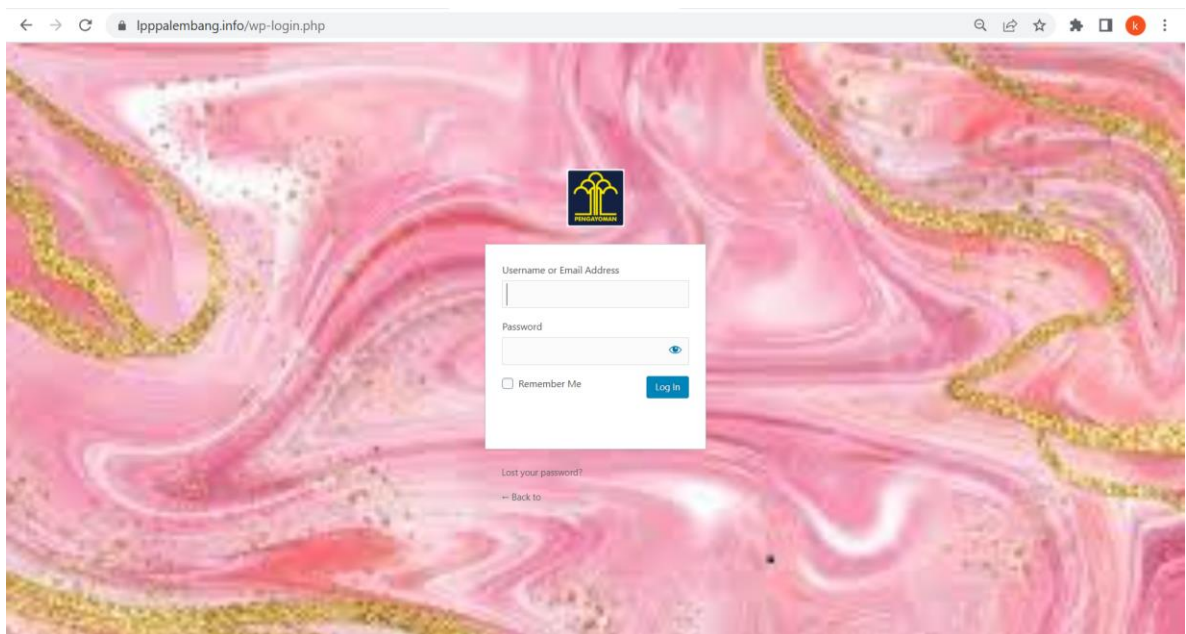
- a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pemasyarakatan;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP1261/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## B. Kegiatan Inovasi Layanan yang Dilaksanakan

### 1. Layanan Sistem Informasi Narapidana (SI-INA)

#### a. Deskripsi Singkat

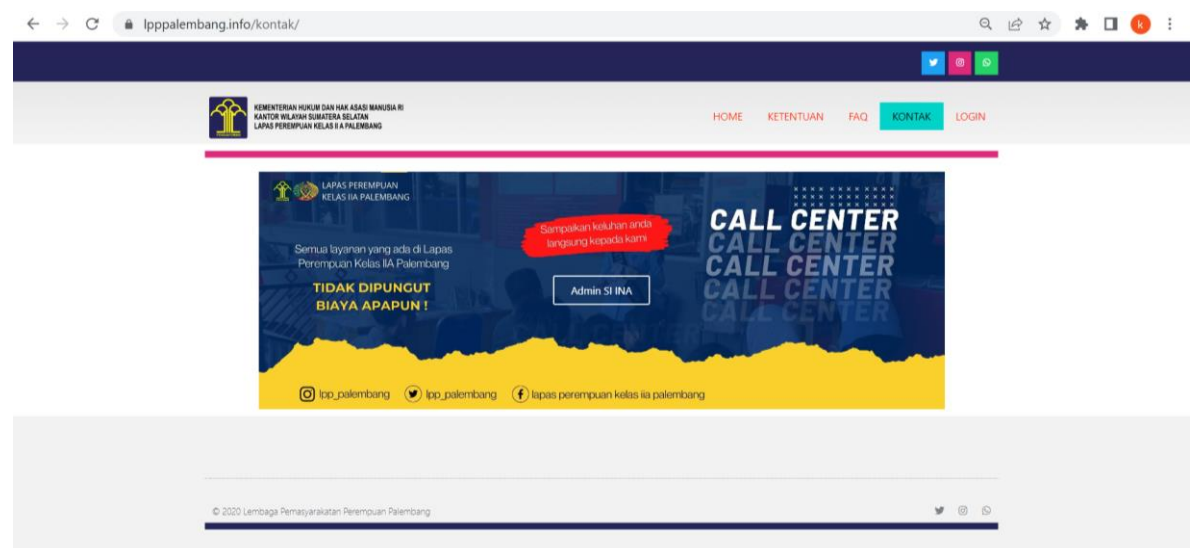
Layanan Sistem Informasi Narapidana (SI-INA) merupakan inovasi unggulan berbasis website di Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang. Layanan ini merupakan solusi untuk mengurangi Resiko terjadinya praktik calo dan pungli dalam pengurusan integrasi warga binaan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Layanan ini juga memberikan informasi kepada keluarga warga binaan berupa biodata warga binaan, kegiatan pembinaan yang diikuti, pelanggaran yang dilakukan, tahap-tahap pembinaan, tracking program integrasi yang diajukan, serta disediakan fasilitas download formulir surat jaminan integrasi. Layanan ini dapat diakses di laman <https://lpppalembang.info> dengan menggunakan akun yang berisikan username dan password yang sudah diberikan oleh admin SI-INA kepada setiap warga binaan yang sudah berstatus narapidana dan memiliki wali pemsyarakatan (gambar 1). Kemudian warga binaan bisa memberikan akun tersebut dengan keluarga inti melalui kunjungan tatap muka atau menelepon di wartelsuspas. Keluarga warga binaan juga bisa datang langsung ke Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang dengan membawa KK (kartu keluarga) sebagai bukti orang tersebut merupakan keluarga inti dari warga binaan. Apabila pengguna SI-INA mengalami kesulitan pada tampilan awal pada website (gambar 2), terdapat menu kontak yang berisikan nomor petugas (gambar 3) untuk menginformasikan serta membantu memberi jawaban untuk kesulitan yang dihadapi.



Gambar 1. Tampilan login pada website SI-INA



Gambar 2. Tampilan utama pada website SI-INA



Gambar 3. Kontak pada website SI-INA

b. Sebelum inovasi

Sebelum adanya inovasi SI-INA, kondisi di Lapas Perempuan Palembang meliputi:

1. Kurang nya akses keluarga untuk mengetahui informasi narapidana.
2. Pengambilan dan pengembalian surat jaminan masih belum ada tempat khusus sehingga menjadi peluang oknum-oknum melakukan praktik calo.

c. Setelah inovasi

Setelah adanya inovasi SI-INA, kondisi di Lapas Perempuan Palembang meliputi:

1. Keluarga dengan mudah mengetahui informasi narapidana dengan mengakses si ina.
2. Surat jaminan bisa secara mandiri di download dengan mudah di website si ina tanpa harus ke lapas. Pengembalian juga bisa dikembalikan langsung ke lapas (disediakan tempat untuk pengembalian surat jaminan) dan bisa dikirim via jasa kurir dengan format penerima yg sudah di sediakan pada website si ina.

## 2. Layanan Setia Sapa Pengunjung (Sipanjung)

### a. Deskripsi singkat

Layanan Setia Sapa Pengunjung merupakan inovasi unggulan di Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang. Layanan ini merupakan solusi untuk masyarakat yang tidak bisa melakukan kunjungan karena terkendala persyaratan vaksin dan masyarakat yang tidak bisa menggunakan layanan videocall karena terkendala tidak memiliki smartphone. Melihat kondisi tersebut, Lapas Perempuan Palembang menciptakan layanan Setia Sapa Pengunjung yang menjadi solusi agar masyarakat yang sudah datang ke Lapas Perempuan Palembang bisa saling berkomunikasi tatap muka secara virtual dengan warga binaan pemsyarakatan. Penggunaan Layanan Sipanjung ini didampingi oleh Duta Layanan yang fungsinya untuk membantu pengguna layanan apabila mengalami kesulitan pada saat pelaksanaannya. Untuk dapat menggunakan layanan ini, masyarakat cukup menyiapkan kartu identitas dan mengikuti ketentuan (gambar 4) dan alur (gambar 5) yang sudah ditetapkan oleh Lapas. Untuk diketahui, perangkat komputer yang digunakan oleh masyarakat ditempatkan di ruang layanan terpadu satu pintu (gambar 6) sedangkan perangkat komputer untuk Warga Binaan ditempatkan di Bilik Sipanjung yang berada di blok hunian (gambar 7).

**KETENTUAN SETIA SAPA PENGUNJUNG (SIPANJUNG)**

1. Wajib mendaftar di bagian pendaftaran sapa pengunjung.
2. Wajib menunjukkan KTP / KK / SIM / PAS POR / KARTU PELAJAR / Kartu Identitas asli kepada petugas.
3. Wajib berpakaian dan berperilaku sopan.
4. 1 (satu) orang Warga Binaan Pemsyarakatan hanya bisa menyapa pengunjung **1 kali dalam sehari**.
5. Pengunjung penyapa maksimal 2 orang.
6. Jadwal Setia Sapa Pengunjung:

Hari	Jam
Senin - Kamis	08.30 WIB s/d 11.30 WIB & 13.15 WIB s/d 15.00 WIB
Jum'at - Sabtu	08.30 WIB s/d 11.30 WIB

Hari libur dan tanggal merah **TUTUP**  
Durasi waktu Setia Sapa Pengunjung yaitu selama **5 menit**.

7. Wajib mematuhi segala aturan yang ditetapkan lapas.

KALAPAS PEREMPUAN KELAS IIA PALEMBANG

**Dto**

Ike Rahmawati  
NIP. 19741004 199902 2 001

Gambar 4. Ketentuan Layanan Setia Sapa Pengunjung (SIPANJUNG)



Gambar 5. Alur Layanan Setia Sapa Pengunjung (SIPANJUNG)



Gambar 6. Bilik Setia Sapa Pengunjung (SIPANJUNG) untuk masyarakat



Gambar 7. Bilik Setia Sapa Pengunjung (SIPANJUNG) untuk warga binaan

b. Sebelum inovasi

Sebelum adanya inovasi Setia Sapa Pengunjung, kondisi di Lapas Perempuan meliputi:

1. Karena pandemi Covid-19, Keluarga Warga Binaan yang tidak memiliki smartphone tidak dapat melakukan videocall di i-wartelus Lapas Perempuan Palembang.
2. Sering terjadinya kesalahpahaman dari WBP terkait jumlah uang yang dititipkan di layanan penitipan uang akibat penitip di luar lapas tidak dapat mengkonfirmasi secara langsung kepada WBP berapa jumlah uang yang dititipkan karena tidak adanya akses untuk berkomunikasi selain WBP yang menelpon dari i-wartelus.

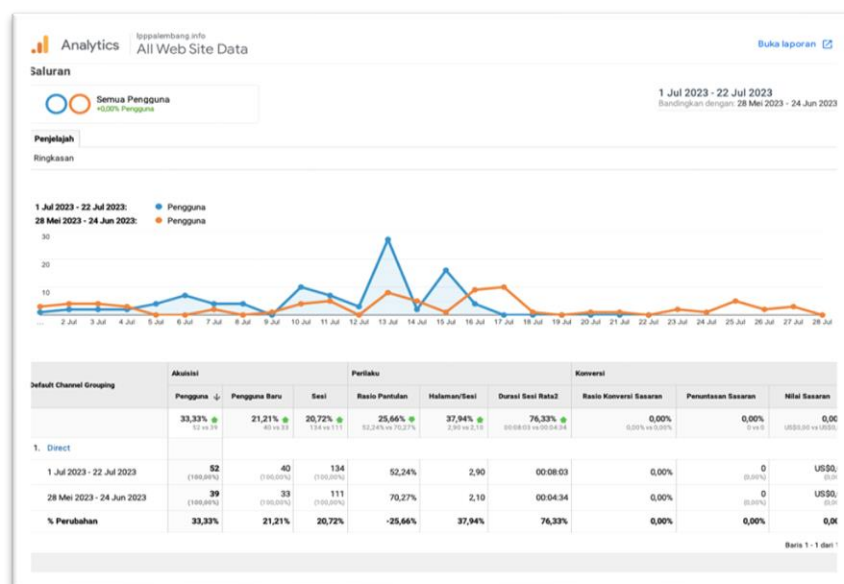
c. Setelah inovasi

Setelah adanya inovasi Setia Sapa Pengunjung, kondisi di Lapas Perempuan meliputi:

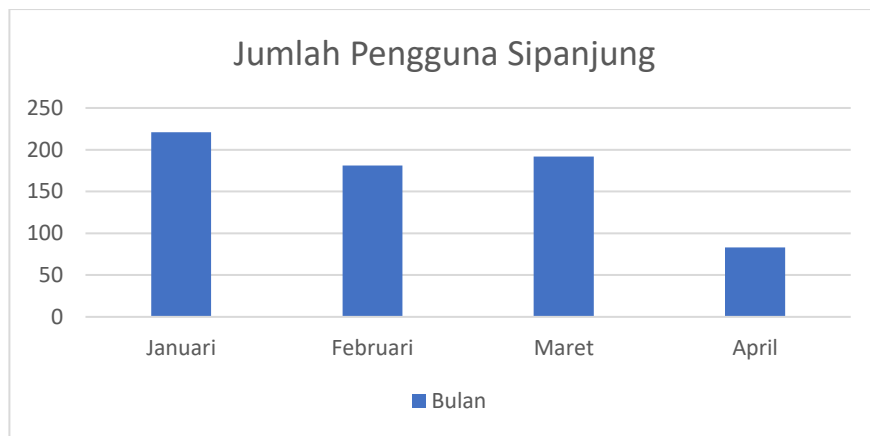
1. Warga Binaan Masyarakat dan keluarga di luar Lapas yang tidak memiliki smartphone dapat bertatap muka melalui layanan Setia Sapa Pengunjung.
2. Jumlah uang yang dititipkan di loket layanan penitipan uang dan jumlah uang yang masuk ke dalam kartu Brizzi WBP dapat dikonfirmasi secara langsung sehingga tidak ada kesalahan dalam penitipan uang.
3. Sebagai sarana bagi masyarakat yang tidak memenuhi syarat kunjungan langsung dialihkan untuk sipanjung.

### C. Hasil yang Dicapai

Setelah dilakukannya inovasi pelayanan di Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang, kondisi di Lapas meningkat menjadi lebih baik hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi SI-INA dengan melihat grafik pengguna layanan pada website SI-INA dan rekapitulasi banyaknya jumlah pengguna layanan setiap bulan untuk inovasi SIPANJUNG. Untuk itu, inovasi layanan publik di Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang sangat dirasakan manfaatnya bagi setiap pengguna layanan baik Warga Binaan Masyarakat maupun masyarakat. Berikut kami lampirkan grafik penggunaan inovasi SI-INA pada Website (gambar 8) dan rekapitulasi penggunaan layanan sipanjung (gambar 9).



Gambar 8. Grafik Pengguna Layanan SI-INA



Gambar 9. Rekapitulasi Pengguna Layanan Sipanjang

#### D. Simpulan dan Saran

Dari laporan ini diketahui bahwa terdapat 2 (dua) layanan inovasi pada Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang, yaitu Layanan Sistem Informasi Narapidana (SI-INA) sebagai inovasi unggulan, dan Layanan Setia Sapa Pengunjung (SIPANJUNG). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai saran perlu ditingkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan.

#### E. Penutup

Demikian laporan tentang inovasi layanan publik di Lapas Perempuan Kelas IIA Palembang. Laporan ini dapat digunakan sebagai acuan dan bahan perbaikan kedepannya sehingga layanan ke masyarakat dan warga binaan pemasyarakatan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Dibuat di : Palembang  
 Pada tanggal : 22 Juli 2023  
 Kepala



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**Ike Rahmawati**  
 NIP. 19741004 199902 2 001