

Analisis Kualitas Pelayanan Diversi Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Anak di Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado

Octavianus D.W Simboh¹ Fitri H Mamonto² Thelma Wawointana³

Universitas Negeri Manado

Article Info

Article history:

Received : 25 Maret 2024

Publish : 31 Maret 2024

Keywords:

Diversi

Quality

Service

Abstract

The purpose of this research is to understand and evaluate the standard of diversion services, along with factors that support or hinder the quality of diversion services in providing legal protection for children at the Manado Class I Correctional Center. The type of research used in this research is descriptive qualitative and the collection techniques are observation, interview and documentation. In general, the results of the research and discussion above can be concluded 1) The quality of diversion services in providing legal protection for children at the Manado Class I Correctional Center has not been effective, 2) There are 6 (six) supporting factors: (a) The availability of legality, legal umbrella, (b) The availability of opportunities for recruitment of new CPNS personnel, (c) Training institutions are available, (d) The availability of a budget that can be submitted (e) There is a control institution (f) There is support from all parties both from the police, prosecutor's office, court, family of the perpetrator or victim to take the diversion route, deliberation consensus rather than continuing the case to the green table.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Octavianus D.W Simboh

Universitas Negeri Manado

Email : octavianussimboh@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Anak merupakan tunas dan potensi vital sebagai generasi muda yang akan mewarisi cita-cita perjuangan bangsa. Mereka memainkan peran strategis dalam kehidupan masyarakat, nasional, dan negara, dengan ciri dan sifat khusus yang menjadi penentu kelangsungan eksistensi bangsa dan negara di masa depan. Kehadiran anak memiliki urgensi besar untuk potensi dan masa depan bangsa dan negara, sehingga Undang-undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak telah mengatur hak-hak dasar mereka sebagai upaya untuk: a). Hak untuk hidup layak b). Hak untuk berkembang c). Hak untuk mendapat perlindungan d) Hak untuk berperan serta e). Hak untuk memperoleh pendidikan. Memberikan pemenuhan terhadap hak-hak anak adalah langkah yang diambil untuk mempersiapkan generasi penerus bangsa. Dengan harapan bahwa kelak mereka akan menjadi pembawa kebanggaan bagi Indonesia, baik di tingkat nasional maupun internasional. (Darwan, 2003: 67).

Trend fenomena anak di era modern seperti sekarang ini adalah, terjadi peningkatan kasus anak yang terlibat dalam sistem peradilan pidana. Banyak anak yang terlibat dalam kegiatan kriminal atau berhadapan dengan hukum, baik sebagai pelaku maupun korban kejahatan. Kasus anak yang berkonflik dengan hukum, menurut data dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (2023) menyebutkan bahwa per Oktober 2023, tercatat hampir 2.000 anak berkonflik dengan hukum. Sebanyak 1.467 anak di antaranya berstatus tahanan dan masih menjalani proses peradilan, sementara 526 anak sedang menjalani hukuman sebagai narapidana.

Ragam tindak kriminal yang dilakukan oleh anak sehingga terjerat kasus hukum sebagaimana yang dicatat oleh KPAI pada periode 2023 antara lain tindak pencurian (11,1%), kasus kecelakaan lalu lintas (10,6%), kekerasan psikis seperti ancaman dan

intimidasi (5,5%), tindak pedofilia (5,5 %), pemilikan senjata tajam (5,5%), terjerat kasus aborsi (5 %), kasus pembunuhan (4%), tawuran atau bentrok antarkelompok (8%), kekerasan seksual (22,1%), tindak kekerasan fisik mencakup (22,7%).

Perlakuan terhadap pelaku tindak pidana anak tentu akan berbeda dengan mereka yang telah dewasa. Hal ini sudah diatur dalam perundang-undangan bahwa anak harus dipisahkan dari orang dewasa, baik dari segi proses hukumnya yang dirancang khusus, serta lokasi pembinaannya yang dikhususkan bagi anak, dengan kata lain anak harus mendapatkan keadilan restorative ketika bergadapan dengan kasus hukum. Keadilan Restoratif menurut Undang-Undang Perlindungan Anak adalah penyelesaian perkara tindak pidana dengan melibatkan pelaku, korban, keluarga pelaku/korban, dan pihak lain yang terkait untuk bersama-sama mencari penyelesaian yang adil dengan menekankan pemulihan kembali pada keadaan semula, dan bukan pembalasan.

Pendekatan restoratif diimplementasikan melalui skema diversifikasi, yang merujuk pada langkah-langkah untuk memindahkan penyelesaian perkara pidana dari proses peradilan pidana ke jalur di luar peradilan pidana. Pelaksanaan diversifikasi mencakup berbagai tahap, termasuk penyelidikan, penuntutan, dan pemeriksaan kasus anak di pengadilan negeri melalui proses musyawarah. Musyawarah tersebut melibatkan partisipasi anak yang terlibat dalam konflik hukum, pembimbing kemasyarakatan, serta pekerja sosial profesional. Salah satu syarat untuk menjalankan diversifikasi adalah ancaman pidana yang dihadapi oleh anak tersebut kurang dari 7 tahun.

Adapun tujuan diversifikasi menurut Undang-Undang Perlindungan Anak diantaranya adalah 1). Mencapai perdamaian antara korban dan Anak, 2). Menyelesaikan perkara Anak di luar proses peradilan, 3). Menghindarkan Anak dari perampasan kemerdekaan, 4). Mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dan 5). Menanamkan rasa tanggung jawab kepada Anak. Instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk menjalankan diversifikasi adalah Balai Pemasarakatan, yang melibatkan peran Pembimbing Kemasyarakatan (PK). Petugas Pemasarakatan yang bertugas sebagai Pembimbing Kemasyarakatan melaksanakan berbagai kegiatan, seperti Penelitian Kemasyarakatan (Litmas), Pendampingan, Pembimbingan, dan Pengawasan terhadap klien. Tugas ini dilakukan baik selama proses peradilan pidana maupun di luarnya, dengan tujuan menerapkan pendekatan rehabilitatif dan pencegahan terhadap pelaku anak yang berkonflik dengan hukum.

Pembentukan Balai Pemasarakatan (Bapas) didasari oleh kebutuhan untuk memberikan pembimbingan kepada Klien Pemasarakatan di luar Lembaga Pemasarakatan (Lapas) dan Rumah Tahanan Negara (Rutan). Secara lebih spesifik, sementara Lapas dan Rutan bertanggung jawab atas pembinaan Klien Pemasarakatan, Bapas memiliki peran khusus dalam memberikan bimbingan agar mereka dapat kembali dan berintegrasi sepenuhnya dalam masyarakat. Selain melayani Klien Pemasarakatan, Bapas juga terlibat dalam penanganan kasus Anak yang Berhadapan dengan Hukum sepanjang rangkaian proses pra-ajudikasi, adjudikasi, dan post-ajudikasi.

Balai Pemasarakatan Kelas I Manado adalah salah satu satuan kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat di Provinsi Sulawesi Utara serta melaksanakan tugas Pembimbing Kemasyarakatan yaitu melaksanakan Litmas, pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap Klien, baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana (diversifikasi) bagi anak yang berhadapan dengan hukum. Permasalahannya sekarang adalah meskipun program diversifikasi sangat vital, memiliki potensi untuk memberikan solusi yang lebih baik bagi anak yang berhadapan dengan hukum, namun dalam pelaksanaan masih perlu diperhatikan karena masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan.

Indikasi yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Manado dalam melaksanakan tugas Pembimbing Kemasyarakatan yaitu dalam melaksanakan Litmas, pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap Klien, baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana (diversi) bagi anak yang berhadapan dengan hukum yang pertama adalah bukti langsung (tangibles) artinya terbatasnya jumlah tenaga pembimbing kemasyarakatan. Keterbatasan Jabatan Fungsional Pembimbing Kemasyarakatan sesuai Analisis Beban Kerja seharusnya memiliki 99 PK dalam kenyataan hanya memiliki 32 PK jadi kekurangan 67 PK. Hal tersebut berdampak pada kurang maksimalnya Balai Pemasarakatan Kelas I Manado dalam melaksanakan program diversi bagi anak yang berhadapan dengan hukum di Kota Manado

Lebih lanjut terbatasnya jumlah tenaga pembimbing kemasyarakatan tidak sebanding dengan cakupan luasnya wilayah pelayanan, sehingga berdampak pada kurang efektifnya pelaksanaan sosialisasi, penyuluhan berkaitan program diversi kepada masyarakat, sebagaimana diketahui bahwa Bapas Kelas I Manado merupakan satu-satunya Bapas di Provinsi Sulawesi Utara yang membawahi 15 Kabupaten/Kota baik kepulauan dan daratan. Indikasi kedua yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Manado dalam melaksanakan tugas Pembimbing Kemasyarakatan yaitu diversi adalah keandalan (reliability) dengan kata lain kurangnya pemahaman petugas tentang diversi, karena belum semua Pembimbing Kemasyarakatan sudah mengikuti Diklat SPPA (Sistem Peradilan Pidana Anak).

Berikutnya indikasi ketiga yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Manado dalam melaksanakan tugas Pembimbing Kemasyarakatan yaitu diversi adalah kurang memberikan jaminan (assurance) kepada anak yang terjerat kasus hukum, diindikasikan proses diversi menjerus kepada tindakan diskriminatif atau keberpihakan pada salah satu pihak (korban/pelaku) dan belum mampu berperan sebagai mediator maupun fasilitator. Hal tersebut tentu berdampak pada rasa kekhawatiran korban/pelaku ketika proses pelaksanaan diversi yang dilakukan oleh Balai Pemasarakatan Kelas I Manado.

Terakhir indikasi yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Manado dalam melaksanakan tugas Pembimbing Kemasyarakatan yaitu diversi adalah kurangnya empati, komunikasi Pembimbing Kemasyarakatan dalam melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan ketika anak berhadapan dengan kasus hukum. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis pada tanggal 16 November 2023 dengan sejumlah orang tua anak yang tersandung kasus hukum menyatakan petugas kurang maksimal dalam melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan atau musyawarah dalam proses diversi. Hal ini bertolak belakang dengan peraturan perundangan yang menyatakan bahwa proses diversi dilakukan melalui musyawarah yang melibatkan anak, orang tua/wali, korban, dan/atau orang tua/wali korban, serta Pembimbing Kemasyarakatan. Berdasarkan latar belakang ini penulis perlu untuk melakukan penelitian mendalam terkait kualitas pelayanan diversi dalam memberikan perlindungan hukum anak di Balai Pemasarakatan Kelas I Manado.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai fenomena atau keadaan tertentu tanpa melakukan manipulasi variabel. Sementara itu, pendekatan fenomenologis digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman hidup individu atau kelompok terkait dengan fenomena yang sedang diteliti.

Dalam konteks ini, penelitian dilakukan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pendekatan fenomenologis memungkinkan peneliti

untuk mendekati fenomena tersebut dari sudut pandang yang mendalam dan melibatkan interpretasi subjektif. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yang mencakup penggunaan berbagai sumber data atau metode untuk memvalidasi temuan dan memperkuat keandalan penelitian (gabungan) serta instrumen penelitian menggunakan wawancara, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi (Sugiyono, 2013:12). Alasan peneliti memilih jenis penelitian kualitatif adalah karena pendekatan ini lebih sesuai untuk menganalisis hasil penelitian yang bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang kompleks dengan alat ukur wawancara, yaitu dalam konteks penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis a) Kualitas pelayanan diversi dalam memberikan perlindungan hukum anak di Balai Pemasarakatan Kelas I Manado, b) Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan diversi dalam memberikan perlindungan hukum anak di Balai Pemasarakatan Kelas I Manado.

Sementara itu, lokasi penelitian dilaksanakan di Bapas Kelas I Manado. Alasan peneliti mengambil lokasi ini sebagai objek penelitian karena berdasarkan observasi awal penulis kualitas pelayanan diversi yang dilakukan oleh tenaga pembimbing kemasyarakatan diindikasikan masih rendah atau belum berjalan efektif. Adapun waktu penelitian dilakukan sejak bulan Agustus-November 2023.

Penelitian ini menggunakan metode purposive dalam pemilihan sumber informan, yang berarti penentuan informan yang akan diwawancarai didasarkan pada hubungan mereka dengan objek penelitian yang terkait dengan permasalahan atau fokus penelitian. Penggunaan metode purposive ini dilatarbelakangi oleh tujuan untuk memilih informan secara objektif, dengan asumsi bahwa informan yang dipilih dapat dianggap sebagai representasi yang signifikan bagi peneliti. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan keobjektifan dan akurasi pengumpulan data, mengingat informan dianggap mewakili kelompok yang lebih besar.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan diversi dalam memberikan perlindungan hukum anak di Balai Pemasarakatan Kelas I Manado belum berjalan efektif, hal tersebut merujuk hasil penelitian di ketahui bahwa: a) Bukti langsung (tangibles): terbatasnya SDM (Pembimbing Kemasyarakatan), terbatasnya fasilitas kerja baik secara kualitas maupun secara kuantitas, serta terbatasnya anggaran. Keandalan (reliability): belum semua tenaga pembimbing kemasyarakatan mengikuti seminar, pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaannya seperti diklat Sistem Peradilan Pidana Anak,

Daya tanggap (*responsiveness*): dalam melaksanakan pelayanan diversi kepada publik dinilai lamban, ketika melakukan pendampingan kasus hukum anak, tenaga pembimbing kemasyarakatan kurang responsiv melakukan jemput bola akan tetapi menunggu laporan secara resmi, selain itu lambannya koordinasi antara pihak terkait seperti pihak penyidik dengan pihak Bapas, d) Jaminan (assurance): sudah berjalan cukup baik, petugas dinilai bersikap tidak diskriminatif, transparan dalam profesional, adil, tidak berpihak pada salah satu pihak baik kepada korban atau pelaku ketika melakukan pendampingan ketika anak tersandung kasus hukum, e) Empati (emphaty): petugas kurang ramah, sopan serta kurang efektif memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada publik terkait pentingnya, persyaratan, mekanisme melakukan diversi.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan diversi di Balai Pemasarakatan Kelas I Manado:

Setidaknya penulis menemukan terdapat 6 (enam) faktor pendukung:

- 1) Tersedianya legalitas, payung hukum, SOP, juknis, yang menjadi rujukan, arahan Pembimbing Kemasyarakatan dalam memberikan pelayanan diversifikasi kepada publik (anak),
- 2) Tersedianya peluang perekrutan tenaga CPNS baru sehingga dapat menjadi peluang bagi Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado dalam upaya memenuhi keterbatasan SDM (Pembimbing Kemasyarakatan),
- 3) Tersedia lembaga diklat milik pemerintah Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara maupun milik swasta, untuk meningkatkan pengembangan SDM,
- 4) Tersedianya anggaran yang dapat diajukan Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado dalam mendukung operasional kantor khususnya dalam pelaksanaan pelayanan diversifikasi kepada masyarakat,
- 5) Terdapat lembaga control internal seperti pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Bapas, Inspektorat Jenderal Pemasyarakatan Kemenkumham, maupun seperti LSM untuk memperkecil tingkat penyimpangan saat pembimbing kemasyarakatan memberikan diversifikasi kepada publik, (f) Adanya dukungan dari segenap pihak baik dari pihak kepolisian, pengadilan, pihak keluarga pelaku atau korban untuk menempuh jalur diversifikasi, musyawarah mufakat dibandingkan meneruskan kasus ke meja hijau.

Terdapat 7 (tujuh) faktor penghambat:

- 1) Terbatasnya jumlah Pembimbing Kemasyarakatan Muda yang memberikan pelayanan diversifikasi,
- 2) Terbatasnya anggaran,
- 3) Kurangnya kerja sama antara pihak yang terlibat,
- 4) Kurangnya sosialisasi dalam upaya memberikan edukasi, pemahaman kepada masyarakat tentang mekanisme, persyaratan melakukan diversifikasi,
- 5) Koordinasi antara Penyidik dengan Pembimbing Kemasyarakatan belum optimal,
- 6) Penyingkronan jadwal musyawarah untuk mufakat, antara pihak korban dan pelaku yang dihadiri unsur terkait sukar untuk dilakukan,
- 7) Umum nya pihak korban jarang mau melakukan perdamaian, musyawarah, mufakat, atau diversifikasi justru lebih memilih menempuh jalur hukum.

4. KESIMPULAN

1. Hendaknya Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado mengajukan perekrutan tenaga CPNS baru dengan formasi Pembimbingan Kemasyarakatan, mengajukan penambahan kuota anggaran sehingga pemenuhan fasilitas pelayanan diversifikasi seperti pemenuhan ruang ruangan bimbingan konseling, ruang konsultasi anak, sarana transportasi kendaraan roda 4 (empat), sarana komputer dan laptop serta penambahan kualitas jaringan internet yang memadai.
2. Hendaknya Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado lebih meningkatkan frekuensi pengembangan SDM berkaitan dengan diklat Sistem Peradilan Pidana Anak, misalnya aktif mengikut sertakan pegawai dalam diklat atau bimtek yang dilakukan oleh Dirjen Hukum dan HAM melalui aplikasi zoom meeting, aktif berkoordinasi melakukan studi banding dengan Bapas di Provinsi lainnya terkait permasalahan pelayanan diversifikasi, dengan demikian keandalan pegawai terutama dari sisi pengetahuan, keterampilan dalam melaksanakan pelayanan diversifikasi dapat lebih meningkat.
3. Hendaknya Pembimbingan Kemasyarakatan Balai Pemasyarakatan Kelas I Manado lebih responsive dalam memberikan pelayanan diversifikasi kepada publik, melakukan sistem jemput bola saat melakukan pendampingan terhadap anak yang berhadapan dengan kasus hukum, serta aktif berkoordinasi dengan pihak terkait seperti pihak penyidik secara tepat waktu sesuai dengan SOP atau peraturan perundangan yang berlaku.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Darwan, Prinst, 2003, *Hukum Anak Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiansyah, 2011, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Jakarta: Alfabeta.
- Hayat, 2017, *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia
- Kotler P dan Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina, 2010, *Pengantar Konsep Diversi dan Restorative Justice dalam Hukum Pidana*, Medan: USU Press
- Parasuraman, 2014, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pasalong, 2010, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Bogor: Gailia Indonesia.
- Purnama, Nursya'bani. 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, dkk., 2012, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah*. Bandung: Focus Media.
- Tjiptono, Fandly, 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Wyckof, 2014, *Managing Services Companies: Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta: Gramedia.

Jurnal-Jurnal

- Dwi, Fitriana Santy, 2019, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon*, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Vol 11 Nomor 7, diakses pada tanggal 12 November 2023, pukul 22:00 WIT
- Helmira, 2010. *Perilaku Birokrasi Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Timur*. Jurnal Administrasi Publik, Palu Universitas Tadulako, Vol 9 Nomor 11, diakses pada tanggal 12 November 2023, pukul 22:00 WIT.
- Iqbal, Fahmi, 2014, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Depok*, Jawa Barat, Jurnal Manajemen Publik, Universitas Padjajaran, Vol 2 Nomor 2, diakses pada tanggal 12 November 2023, pukul 22:00 WIT.
- Wimaka, Aji Putra, 2016, *Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Jurnal Manajemen Publik, Universitas Padjajaran, Vol 5 Nomor 1, diakses pada tanggal 12 November 2023, pukul 22:00 WIT.

Peraturan dan Perundangan

- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.