



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 4864-4878

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Optimalisasi Layanan Kunjungan Berbasis Ham Bagi Pengunjung Disabilitas Di Lapas Kelas I Medan

Mitro Subroto^{1✉}, Edward Ferdinan²

Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Email : subrotomitro07@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas di sektor layanan publik sangat penting karena mencerminkan komitmen terhadap keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat. Penyediaan aksesibilitas yang memadai dan layanan yang sesuai menciptakan masyarakat yang adil, di mana semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi, khususnya dalam layanan kunjungan di Lapas Kelas I Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian kualitatif yakni memahami situasi, peristiwa, peran atau interaksi sosial dalam pelayanan publik berbasis HAM khususnya dalam layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas di Lembaga Pemasarakatan kelas I Medan. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Selama pelaksanaan layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas diberikan Fasilitas pendukung seperti Duta Layanan, petugas pendamping, jalan landai, pintu masuk khusus, dan kursi prioritas disediakan untuk memudahkan kunjungan. Selain itu, diseminasi panduan visual ditambahkan untuk membantu pengunjung disabilitas memahami alur kunjungan secara efektif dan efisien. Pentingnya penyediaan aksesibilitas dalam menunjang layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas diharapkan mampu menciptakan asas keadilan dan kesetaraan.

Kata kunci: *Layanan Kunjungan, Difabel, HAM*

Abstract

Special services for people with disabilities in the public service sector are very important because they reflect a commitment to justice and equality in society. Providing adequate accessibility and appropriate services creates a just society, where everyone has an equal opportunity to participate, especially in visiting services at Medan Class I Penitentiary. The research method used is qualitative descriptive research. The purpose of qualitative research is to understand the situation, events, roles or social interactions in human rights-based public services, especially in visiting services for visitors with disabilities at Medan Class I Penitentiary. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. During the implementation of visiting services for visitors with disabilities, supporting facilities are provided such as Service Ambassadors, accompanying officers, ramps, special entrances, and priority seats are provided to facilitate visits. In addition, dissemination of visual guides is added to help visitors with disabilities understand the flow of visits effectively and efficiently. The importance of providing accessibility in improving visiting services for visitors with disabilities is expected to be able to create justice and equality.

Keywords: *Visiting Services, Disabled, Human Rights*

PENDAHULUAN

Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia diterima dan diumumkan oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada 10 Desember 1948 melalui Resolusi 217 A (III). Deklarasi ini menegaskan bahwa "semua manusia dilahirkan bebas dan setara dalam martabat dan hak-hak" mereka, yang mencakup kebebasan individu, kesetaraan, serta hak untuk hidup, kebebasan, dan keselamatan (United Nations, Universal Declaration of Human Rights, Article 1). Menurut Philip Alston dan Ryan Goodman, "hak asasi manusia adalah batu penjurus dari hukum internasional dan keadilan global," dan perang tersebut menjadi katalis bagi revitalisasi konsep HAM, yang kemudian mencapai puncaknya dengan diadopsinya Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia pada 10 Desember 1948 oleh negara-negara anggota PBB (Alston & Goodman, *International Human Rights*, 2013). Sebelum deklarasi universal ini, telah ada beberapa dokumen penting tentang HAM yang mendahuluinya, yang bersifat mendasar dan universal, serta berfungsi sebagai landasan penting bagi pengembangan dan penegakan hak asasi manusia secara global. Paul Gordon Lauren dalam bukunya menyatakan bahwa "evolusi hak asasi manusia internasional adalah hasil dari visi-visi yang dilihat dan dikejar dengan kegigihan" (Lauren, *The Evolution of International Human Rights: Visions Seen*, 2003).

Lahirnya UU yang mengatur HAM di Indonesia merupakan bentuk kepastian hukum akan terjaminnya perlindungan dan penegakan HAM sebagai hak yang dimiliki seseorang sejak berada dalam kandungan. Di dalam Undang Undang Hak Asasi Manusia Nomor 39 Tahun 1999 ditegaskan dalam Pasal 4 sebagai berikut: "Hak untuk hidup, hak untuk tidak

disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut berdasarkan hukum yang berlaku surut adalah hak asasi yang tak dapat dikurangi dalam keadaan apa pun”.

Tujuan utama UU 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia adalah menjamin keadilan dan kesetaraan bagi setiap orang, serta menghentikan diskriminasi dan kekerasan terhadap hak asasi manusia. Selain itu juga menjamin akses kesetaraan bagi setiap orang, termasuk penyandang disabilitas, untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan memiliki kesempatan yang sama. Berangkat dari akses kesetaraan yakni menjamin setiap orang dalam pelayanan publik berarti bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan menggunakan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan faktor-faktor seperti jenis kelamin, agama, ras, etnis, status sosial, dan lain-lain (Propiona, 2021). Akses kesetaraan ini berfokus pada memberikan perlakuan yang sama dan non diskriminatif terhadap semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, ibu hamil, lansia, dan korban bencana alam atau sosial (Haslett & Smith, 2019)

Di Indonesia terkhusus terhadap penyandang disabilitas diatur lebih spesifik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang berfungsi sebagai dasar hukum yang memastikan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan hak-hak tersebut. Di dalam pasal 1 ayat disebutkan bahwa “Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.” Esensi perlindungan terhadap penyandang disabilitas adalah memberikan perlindungan yang lebih kepada penyandang disabilitas, termasuk perlindungan dari diskriminasi dan kekerasan, serta memberikan kesempatan yang sama bagi mereka untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam berbagai aspek kehidupan. Perlindungan ini dilakukan untuk memastikan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas, serta untuk mengurangi diskriminasi dan kekerasan terhadap mereka.

Memperhatikan kelompok rentan adalah bentuk implementasi prinsip keadilan sosial (Sahadi Humaedi, Budi Wibowo, 2020). Begitu juga dalam mengakses layanan publik, penyandang disabilitas sudah selayaknya diberikan kemudahan mengakses pelayanan sebagai suatu bentuk keadilan sosial yang sangat penting dalam sebuah masyarakat inklusif. Penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan mencerminkan komitmen untuk

memastikan bahwa semua individu, tanpa memandang latar belakang atau kondisi pribadi mereka, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses sumber daya dan layanan yang diperlukan untuk kehidupan yang bermartabat.

"Individuals with disabilities often face barriers to accessing resources and opportunities, necessitating targeted interventions to promote social inclusion and ensure their rights are effectively protected." (Mitra & Yap, 2021:5)

Penyandang disabilitas yang termasuk dalam kelompok rentan sering kali memiliki akses yang terbatas atau terhambat terhadap sumber daya dan kesempatan yang dimiliki oleh kelompok lain dalam masyarakat. Sehingga perlunya perhatian guna membantu menciptakan keseimbangan kekuasaan dan memperluas inklusi sosial, sehingga masyarakat dapat berkembang secara merata dan berkelanjutan. Kelompok rentan secara istimewa membutuhkan perlindungan khusus untuk memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan dilindungi secara efektif. Sebagai masyarakat yang beradab, kita memiliki tanggung jawab moral dan sosial untuk merawat yang paling rentan di antara kita. Hal ini mencakup memberikan dukungan yang diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat hidup dengan penuh potensi dan martabat di tengah kehidupan sosial.

Menurut Susanto & Kurniawan (2019:92) "Pengembangan pelayanan publik berbasis HAM (P2HAM) di tingkat kementerian dan lembaga merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memastikan hak-hak asasi manusia terlindungi dan terpromosikan secara menyeluruh dalam masyarakat." Dewasa saat ini pemerintah sedang gencar mengembangkan pelayanan public berbasis HAM (P2HAM) di berbagai sektor kementerian/lembaga. Istilah ini mengacu pada upaya-upaya untuk melindungi, mengembangkan, dan memajukan hak asasi manusia (HAM) secara menyeluruh dalam suatu masyarakat atau negara. P2HAM mencakup berbagai kegiatan dan strategi, baik dari pemerintah, lembaga non-pemerintah, maupun masyarakat sipil, untuk memastikan bahwa hak-hak asasi manusia setiap individu dihormati, dilindungi, dan dipromosikan dengan cara yang berkelanjutan dan inklusif. Upaya P2HAM seringkali melibatkan pemantauan pelanggaran HAM, advokasi untuk perubahan kebijakan yang lebih pro-HAM, pendidikan dan pelatihan tentang HAM, serta penguatan lembaga-lembaga yang bertugas menjaga dan melindungi HAM.

Lembaga Pemasyarakatan merupakan bagian dari sistem peradilan pidana yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) di Indonesia. Fungsi utama Lapas adalah sebagai tempat penahanan dan pelaksanaan pidana bagi narapidana dan tahanan yang telah diputuskan oleh pengadilan. Lapas juga melaksanakan pelayanan publik kepada pengujung

atau keluarga warga binaan yang berkunjung. Hal tersebut merupakan salah satu hak narapidana ketika berada di dalam lapas yakni menerima kunjungan dari keluarga dan kerabat (UU 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan).

Kunjungan keluarga bagi warga binaan di lapas merupakan langkah yang penting dalam proses rehabilitasi dan reintegrasi sosial. Dengan adanya kunjungan keluarga, diharapkan bahwa hubungan antara warga binaan dan keluarganya dapat terjaga, sehingga memperkuat jaringan sosial dan dukungan bagi mereka. Selain itu, kunjungan keluarga juga memberikan kesempatan bagi warga binaan untuk merasakan kasih sayang dan dukungan moral dari keluarga mereka. Hal ini bisa menjadi motivasi bagi mereka untuk memperbaiki diri, menghindari perilaku negatif, dan merencanakan masa depan yang lebih baik. (Asmawati, 2022).

Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Medan merupakan salah satu unit teknis pelaksana (UPT) di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara, melaksanakan tugas membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat. Selain menjalankan tugas membina warga binaan pemasyarakatan, Lapas 1 Medan juga memberikan pelayanan publik kepada pengunjung yang ingin menjenguk saudara atau anggota keluarganya yang sedang menjalani proses pembinaan. Sesuai dengan UU No.22 Tahun unjungan keluarga merupakan salah satu hak yang didapat narapidana ketika berada di dalam lapas

Eksistensi pelayanan publik berbasis HAM sangatlah penting, mengingat bahwa dalam mengakses pelayanan publik tidak memandang jenis kelamin, agama, ras, etnis, status sosial, keterbatasan fisik dan lain lain. Maka Kemenkumham melakukan berbagai upaya perwujudan prinsip-prinsip HAM dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini sebagai langkah konkrit mewujudkan pelayanan publik yang adil dan tanpa diskriminasi. Maka dalam mengimplementasikan pelayanan public berbasis HAM diperlukan adanya sebuah prosedur tetap. Langkah-langkah teknis diatur sedemikian rupa guna memastikan setiap langkah-langkah pelayanan tidak melanggar hak asasi manusia.

Termasuk juga kepada pengguna layanan difabel. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam mengakses layanan publik seperti orang lain. Prinsip pelayanan publik berbasis hak asasi manusia (HAM) menekankan perlakuan khusus terhadap difabel karena keterbatasan fisik yang mereka alami. Ini mencakup aksesibilitas fisik, komunikasi, dan layanan yang memperhatikan kebutuhan individu. Dalam praktiknya, pemerintah dan lembaga publik harus memastikan bahwa fasilitas, informasi, dan layanan dapat diakses oleh semua orang tanpa diskriminasi. Maka dibutuhkan sebuah prosedur tetap yang akan

mengontrol setiap teknis pelayanan yang akan diberikan. Prosedur tersebut nantinya akan dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan bagi penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian kualitatif yakni memahami situasi, peristiwa, peran atau interaksi sosial dalam pelayanan publik berbasis HAM khususnya dalam layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas di Lembaga Pemasyarakatan kelas I Medan. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari primer dan sekunder. Sumber data primer penelitian ini dengan observasi langsung tentang proses pelayanan publik di Lapas Kelas I Medan dan wawancara kepada petugas yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan. Adapun juga terdapat sumber data dokumen standar operasional layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas yang menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, mengambil kesimpulan dan verifikasi. Proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti diambil dari data primer dan sekunder. Setelah dikumpulkan, maka dilakukan reduksi data untuk memilah data-data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya dilakukan penyajian data untuk mengorganisasikan informasi secara sistematis dan terarah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan (Miles dkk., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan adalah salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM Sumatra Utara. Dengan Semboyan MANTAP, Bapak MAJU SIBURIAN, Amd.IP, S.Pd, MH beserta Jajaran mempunyai Motivasi yang kuat untuk tetap berjuang dengan konsep yang Akuntabel dan dengan membuat Lapas Kelas I Medan yang Nyaman serta menjadi Lapas yang sangat baik dan mempunyai sistem yang Transparan, sesuai dengan Amanah yang telah di berikan kepada Lapas Kelas I Medan untuk menjadi Lapas yang bebas dari korupsi dan menjadi Lapas yang Produktif demi tercapainya menjadi Unit Pelayanan Teknis yang WBK dan WBBM.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor : M.HH. -05.OT.01.01 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M.01-PR.07.03 Tahun 198 Tentang Organisasi dan Tata Kerja

Lembaga Pemasyarakatan bahwa Lembaga Pemasyarakatan adalah Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan yang merupakan tempat untuk melakukan pembinaan dan pengamanan narapidana dan anak didik pemasyarakatan sehingga perlu penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) agar dapat memberikan pelayanan pemasyarakatan secara maksimal. Pada awalnya Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan berada di jalan Listrik Kota Medan, merupakan peninggalan jaman Pemerintahan Belanda dengan sebutan Penjara. Kemudian mengalami perkembangan seiring dengan lahirnya Sistem Pemasyarakatan sebagai pengganti Sistem Kepenjaran, maka istilah sebutan nama Penjara menjadi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan. Selanjutnya perkembangan kota Medan dari segi geografis bangunan Penjara di jalan Listrik kota Medan sudah tidak tepat lagi sebagai tempat pembinaan narapidana, sehingga pada tahun 1982 Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan mulai dibangun yang terletak di jalan Lembaga Pemasyarakatan Tanjung Gusta Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan.

Pada tahun 1983 Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan siap dihuni dan seluruh narapidana dari jalan Listrik kota Medan dipindahkan ke Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan Tanjung Gusta Kota Medan. Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan berdiri di atas tanah seluas 97.869 meter persegi (M²) dan luas bangunan 19.825 meter persegi (M²).

Namun di atas luas tanah tersebut, seluas 76.044 meter persegi (M²) berdiri bangunan Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Medan, Lembaga Pemasyarakatan Wanita Kelas IIA Medan dan Rumah Penyimpanan Barang Sitaan Negara Kelas I Medan. Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan, terletak dipinggiran kota Medan tepatnya di jalan Lembaga Pemasyarakatan Kelurahan Tanjung Gusta Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Medan
- Sebelah Selatan : Jalan Lembaga Pemasyarakatan Tanjung Gusta kota Medan
- Sebelah Timur : Komplek Rumah Dinas Pegawai Lapas Kelas I Medan;
- Sebelah Barat : RUPBASAN Kelas I Medan

Salah satu layanan publik yang diberikan adalah kunjungan keluarga bagi warga binaan di Lapas Kelas I Medan. Kunjungan keluarga merupakan salah satu komitmen lapas medan dalam memberikan hak bagi Tahanan/Narapidana untuk dapat menerima kunjungan dari keluarga sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Hal ini juga termasuk sebagai upaya reintegrasi sosial agar warga binaan tersebut mendapat dukungan moral dari keluarga terdekat sehingga dapat berubah menjadi lebih baik. Kunjungan keluarga sebagai bentuk kasih sayang dan dukungan semangat agar warga binaan dapat mengikuti proses pembinaan dengan baik

selama di lembaga pemasyarakatan.

Senada dengan komitmen KEMENKUMHAM untuk memastikan pelayanan publik yang adil dan tanpa diskriminasi maka lahir Peraturan Menkumham (Permenkumham) Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM). Pelayanan publik berbasis HAM bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada semua unit kerja di lingkungan Kemenkumham. Selain berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, juga harus berpedoman pada prinsip-prinsip HAM. P2HAM memastikan setiap penerima layanan bagi kelompok rentan terjaga hak asasinya.

Adapun kriteria pelayanan pelayanan publik berbasis HAM berdasarkan Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023 yakni :

1. Ketersediaan Aksesibilitas

- a. Maklumat Pelayanan
- b. Informasi Layanan dan rambu bagi pengunjung dan tahanan/WBP/Andikpas kelompok rentan
- c. Penangan Pengaduan
- d. Layanan Khusus Bagi Pengunjung kelompok rentan
 - i. Tempat Parkir
 - ii. Loker Layanan
 - iii. Ruang Tunggu
- e. Lantai Pemandu (Guiding Block)
- f. Alat Bantu Kelompok Rentan
- g. Jalan landai/Ram
- h. Jalan
- i. Program pendidikan formal dan non formal pada Lembaga Penempatan Anak Sementara (LPAS) dan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA).

2. Ketersediaan Sarana Prasarana

- a. Toilet Ramah disabilitas bagi pengunjung dan WBP/Tahanan
- b. Ruang Laktasi/Menyusui bagi pengunjung
- c. Ruang/tempat bermain anak bagi pengunjung
- d. Ruang/tempat ibadah
- e. Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat
- f. Ruang atau blok hunian Tahanan/Wbp/Andikpas khusus kelompok rentan
- g. Tempat olahraga bagi Tahanan/Wbp/Andikpas
- h. Persediaan Air Bersih bagi Tahanan/Wbp/Andikpas

3. Ketersediaan SDM atau Petugas

- a. Rasio yang layak antara petugas dan penerima layanan
- b. Kompetensi petugas dalam melayani kelompok rentan
- c. Petugas Khusus yang melayani pengunjung dan Tahanan/Wbp/Andikpas
- d. Tersedianya Petugas Kesehatan
- e. Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai pembentukan unit layanan disabilitas (ULD)
- f. SOP tentang pelayanan kelompok rentan

Kelompok rentan sebagai salah satu fokus utama penerima layanan publik berbasis HAM dengan menerapkan prinsip-prinsip equality dan equity. Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM), khususnya dalam Penjelasan Pasal 5 ayat (3) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "kelompok rentan" antara lain adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, dan penyandang cacat/disabilitas. Penyediaan sarana prasarana dan kemudahan bagi kelompok rentan menjadi perhatian setiap penyelenggara layanan publik mengingat keterbatasan yang dimiliki.

Menurut konvensi United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki "keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik, yang dalam interaksi dengan berbagai hambatan dapat menghalangi mereka untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat yang setara dengan orang lain." Keterbatasan yang dialami penyandang disabilitas tentu akan menghambat dalam mengakses layanan publik. Maka dari itu pentingnya pelayanan publik terkhusus terhadap penyandang disabilitas agar mereka tetap mendapatkan keadilan dan kesetaraan dalam menerima layanan publik. Memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan publik seperti individu lainnya. Memberikan pelayanan khusus adalah cara untuk menjamin bahwa mereka memiliki kesempatan yang setara untuk berpartisipasi dalam masyarakat dan memanfaatkan layanan yang mereka butuhkan

Dalam rangka mendukung penegakan prinsip HAM di lembaga pemasyarakatan kelas I Medan bagi penyandang disabilitas maka dibutuhkan sebuah standar prosedur tetap. Bertujuan guna memastikan setiap layanan yang diberikan tidak diskriminatif terhadap penyandang disabilitas. Prosedur ini akan mengontrol setiap langkah-langkah teknis pelayanan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia. Sehingga dapat menghilangkan hambatan-hambatan yang dapat mengisolasi atau membatasi partisipasi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik.

Maka untuk menjamin terselenggaranya pelayanan berbasis HAM, dirancang sebuah standar operasional prosedur yang diberikan kepada penerima layanan khususnya

penyandang disabilitas. Adapun kelengkapannya, yakni

Adapun tahap-tahap prosedur layanan kunjungan bagi penyandang disabilitas yakni :

a. Pengunjung datang ke Lapas Kelas I Medan

b. Pendaftaran Kunjungan

Langkah awal setelah sampai di Lapas Medan adalah dengan menuju ruangan pendaftaran guna mendaftarkan diri untuk mengunjungi warga binaan pemasyarakatan. Kemudian Duta Layanan mengarahkan pengunjung disabilitas untuk duduk di Kursi Prioritas. Pengunjung disabilitas akan menunggu di tempat khusus yang telah diberi label guna memudahkan petugas untuk melakukan prioritas layanan. Disini para kelompok rentan akan mendapatkan pelayanan prioritas tanpa nomor antrian. Mereka akan langsung dilayani oleh petugas kunjungan untuk selanjutnya mendaftarkan diri ke petugas dengan menyerahkan identitas diri dan berfoto untuk diinput kedalam Sistem Database Pemasyarakatan. Data pengunjung tersebut akan dimasukkan kedalam Sistem Database Pemasyarakatan yaitu sistem teknologi informasi berupa aplikasi sebagai alat bantu dalam melakukan proses manajemen terhadap proses pemasyarakatan di Indonesia.

Dalam pendaftaran ini, pengunjung menitipkan barang bawaan yang tidak diperkenankan masuk dan menerima kunci loker barang titipan. Pengunjung diharuskan untuk menitipkan barang seperti Jaket, topi, tas, dan alat komunikasi lainnya kedalam loker atau tempat yang telah disediakan. Untuk menjaga keamanan, pengunjung diberikan kunci loker dan dibawa sampai kunjungan selesai.

c. Menuju Pintu Pengamanan Utama (P2U)

Duta Layanan mengarahkan pengunjung melalui jalur khusus disabilitas P2U. Pintu utama adalah akses menuju kedalam area lapas, disini pengunjung diwajibkan menyerahkan kartu pendaftaran beserta kartu identitas, kartu tanda pengenal harus sesuai dengan pengunjung yang akan berkunjung. Dari ruang pendaftaran pengunjung akan dibawa masuk melalui P2U dan akan dilakukan pemeriksaan barang/makanan bawaan dan pengeledahan badan. Lapas I Medan menyediakan infrastruktur jalan yang landai/ram dari ruang pendaftaran menuju P2U sehingga memudahkan pengunjung disabilitas yang menggunakan kursi roda untuk dilalui.

Standar operasional prosedur layanan kunjungan menetapkan bahwa semua barang yang dibawa oleh pengunjung harus diperiksa untuk mencegah barang-barang terlarang masuk ke area lapas. Selain memeriksa barang bawaan, petugas juga melakukan pemeriksaan terhadap tubuh pengunjung. Pengunjung akan memberikan barang bawaan untuk diperiksa secara manual oleh petugas. Pengawasan dilakukan secara ketat guna

mencegah kemungkinan pengunjung mencoba menyelundupkan barang-barang terlarang seperti ponsel, narkoba, atau benda tajam ke dalam barang bawaannya. Proses pengeledahan barang bawaan dilakukan secara rinci dan pengunjung dapat menyaksikannya secara langsung. Dalam hal pengeledahan badan, terdapat ruang khusus untuk melakukan pengeledahan yang dilakukan oleh petugas sesuai dengan jenis kelamin pengunjung. Jika pengunjung adalah wanita, pengeledahan dilakukan oleh petugas wanita, dan sebaliknya untuk pengunjung pria.

Kemudian pengunjung akan menitipkan identitas atau kartu tanda pengenal dan diberikan stempel tamu kunjungan dan diberi gelang dari kabel T di ruang P2U oleh Petugas Pengamanan Pintu Utama. Kartu tanda pengenal bisa seperti KTP, SIM, KTA, dll. Pemberian stempel dan gelang kabel T kepada setiap pengunjung sebagai penanda dan pembeda antara pengunjung dan warga binaan pemasyarakatan. Hal tersebut bertujuan guna meminimalisir percobaan pelarian dengan mengganti identitas/penanda.

d. Ruang Berkunjung

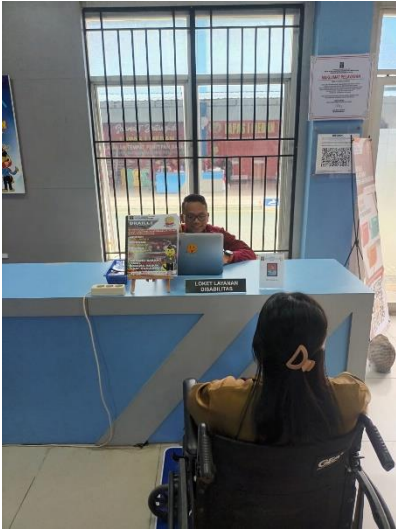
Pengunjung memberikan form kunjungan dan barang bawaan yang sudah di periksa kepada petugas kunjungan serta dilakukan pemanggilan kepada WBP yang dikunjungi. Kemudian pengunjung disabilitas diarahkan ketempat khusus di ruang kunjungan dan dipertemukan dengan WBP oleh petugas. Ruang Kunjungan merupakan area di mana warga binaan pemasyarakatan dapat bertemu dengan keluarga dan individu tertentu. Di dalam ruangan ini, tidak terdapat sekat atau penghalang yang memisahkan mereka, sehingga memungkinkan interaksi yang lebih leluasa dan langsung antara warga binaan dan para pengunjung. Suasana ini diharapkan dapat menciptakan nuansa yang lebih hangat dan manusiawi, mendukung proses rehabilitasi dan pemulihan bagi warga binaan. Pengunjung yang datang untuk membesuk warga binaan akan diawasi oleh petugas yang bertugas serta melalui pengawasan kamera pengintai (CCTV). Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan ketertiban selama kunjungan berlangsung. Dengan adanya pengawasan ini, diharapkan interaksi antara pengunjung dan warga binaan tetap berjalan dengan aman dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, pengawasan yang ketat juga membantu mencegah terjadinya pelanggaran atau tindakan yang dapat merugikan semua pihak yang terlibat.

e. Selesai Kunjungan

Seusai melaksanakan kunjungan, pengunjung kembali menuju P2U dan mengambil kembali Identitas yang dititipkan kepada petugas penitipan identitas di ruang P2U. Kemudian pengunjung disabilitas dipandu oleh petugas untuk keluar melalui jalur khusus disabilitas dan menuju ruang pendaftaran untuk mengambil barang yang tidak

diperkenankan masuk yang ditiptkan di loker penitipan barang. Setelah itu pengunjung dapat kembali ke kediamannya.

Berikut lampiran gambar sarana/prasarana layanan kunjungan bagi pengunjung disabilitas:



Gambar 1. Loket Khusus Disabilitas

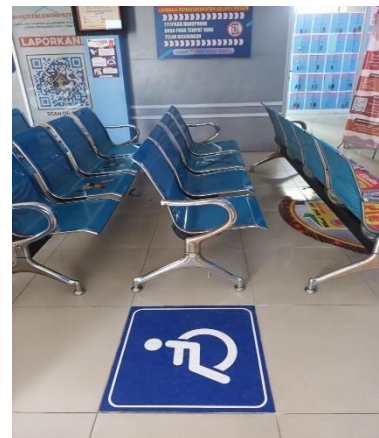


Gambar 2. Tempat Duduk

Prioritas



Gambar 3. Kursi Roda



Gambar 4. Daerah

Khusus



Gambar 5. Pintu Khusus Disabilitas



Gambar 6. Jalan Landai/Ram

Gambar 7. Daerah khusus bagi pengunjung disabilitas

Selain menerapkan prosedur layanan kunjungan disabilitas, dihadirkan sebuah diseminasi yang digunakan sebagai untuk memberikan panduan visual yang jelas dan informatif kepada pengunjung mengenai prosedur dan tahapan yang harus diikuti selama kunjungan ke warga binaan. Hal ini sangat berperan penting guna :

1. Memberikan Informasi : Menyediakan informasi yang mudah dipahami mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan pengunjung, mulai dari pendaftaran hingga bertemu dengan warga binaan.
2. Mengurangi Kebingungan: Membantu pengunjung memahami proses yang harus dilalui, sehingga mengurangi kebingungan dan memperlancar alur kunjungan.
3. Meningkatkan Efisiensi: Mempercepat proses kunjungan dengan memberikan panduan yang jelas, sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk menjelaskan prosedur secara individu oleh petugas.
4. Menjaga Ketertiban: Membantu menjaga ketertiban dengan memastikan bahwa semua pengunjung mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.
5. Meningkatkan Pengalaman Pengunjung: Memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dengan memastikan bahwa mereka diberikan informasi dan dipandu dengan baik selama kunjungan.

Sehingga alur pelayanan kunjungan visual ini berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif antara petugas dan pengunjung, serta memastikan bahwa proses kunjungan berjalan dengan lancar dan teratur. Adapun alur visual layanan kunjungan disabilitas di Lapas 1 Medan, yakni :



Gambar 8. Spanduk Alur Layanan kunjungan Disabilitas

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari upaya pelayanan publik berbasis HAM bagi pengunjung disabilitas di Lapas Kelas I Medan, yaitu :

1. Pelayanan khusus bagi pengunjung disabilitas dalam rangka pemenuhan hak asasi manusia yakni tercapainya keadilan dan kesetaraan. Semua orang memiliki hak yang adil dan setara dalam mengakses layanan publik khususnya di layanan kunjungan Lapas 1 Medan
2. Untuk pengunjung disabilitas disediakan sarana/prasana penunjang yang akan memberikan kemudahan dalam membezuk keluarga yang sedang menjalani pembinaan seperti adanya Duta Layanan dan petugas yang memandu selama proses kunjungan, jalan yang landai, pintu masuk khusus disabilitas dan kursi prioritas selama melaksanakan kunjungan
3. Diharapkan untuk mendukung prosedur pelayanan pengunjung disabilitas maka ditambahkan sebuah desiminasi sebagai panduan visual yang akan memudahkan pengunjung untuk mengetahui alur yang akan dilewati secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, H. (2022). Analisis Penguatan Sistem Pemasyarakatan Melalui Konsep Reintegrasi Sosial. *Jurnal Mengkaji Indonesia*, 1, 172–186. <https://doi.org/10.59066/jmi.v1i2.209>
- Haslett, D., & Smith, B. (2019). Haslett, D., & Smith, B. (2020). Viewpoints toward Disability. In J. A. Haegele, S. R. Hodge, & D. R. Shapiro (Eds.), *Routledge Handbook of Adapted Physical Education*: Routledge.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas.

Jurnal Analisa Sosiologi, 10, 1–18. <https://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>

Sahadi Humaedi, Budi Wibowo, S. T. R. (2020). KELOMPOK RENTAN DAN KEBUTUHANNYA (Sebuah Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang). Share : Social Work Journal, 10(1), 51. <https://doi.org/10.24198/share.v10i1.26896>

United Nations General Assembly. (1948). Universal Declaration of Human Rights. Retrieved July 11, 2024 from <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2016). Profil Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Retrieved July 11, 2024 <https://sumut.kemenkumham.go.id/sekilas-kantor-wilayah>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM)