

BIG ISSUE

Puas Dengan Pelayanan Bapas NK, Klien Isi IKM Dengan Senyuman

Rifki Maulana - BIGISSUE.ID

Nov 8, 2022 - 10:14



Puas Dengan Pelayanan Bapas NK, Klien Isi IKM Dengan Senyuman

Pelayanan menurut Sinambela merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan, harus dapat memberikan pengalaman terbaik dan mementingkan kepuasan dari yang menerima layanan itu. Balai Pemasyarakatan Kelas II Nusakambangan, atau yang akrab dipanggil dengan Bapas NK, merupakan salah satu UPT Pemasyarakatan yang memberikan layanan kepada masyarakat luas, mulai dari warga binaan hingga klien pemasyarakatan dan kerabatnya.

Beberapa layanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat antara lain Pusat Informasi yang menyediakan jawaban dari pertanyaan seputar tupoksi bapas,

seperti informasi dari litmas atau reintegrasi dari klien yang ditanyakan oleh keluarga klien. Bentuk pelayanan lainnya yang juga merupakan andalan Bapas NK adalah Pos Baladewa atau Bapas Nusakambangan Melayani di Dermaga Wijayapura. Baladewa memiliki tujuan utama untuk memudahkan para klien yang ingin melakukan kegiatan wajib lapor ataupun registrasi klien yang berasal dari Cilacap agar mempersingkat waktu, tenaga, dan biaya untuk tidak menyeberang ke Pulau Nusakambangan.

Selasa (08/11/22), beberapa klien mendatangi pos Baladewa untuk melaksanakan kewajiban mereka setelah mendapatkan kesempatan untuk dapat bebas lebih awal dari waktu yang ditentukan. Kewajiban yang diberikan kepada klien berupa apel yang dilakukan minimal sekali dalam sebulan untuk dapat melihat perkembangan klien pada saat kembali ke masyarakat. Pada saat di dalam Pos Baladewa, klien akan bertemu dengan PK atau Pembimbing Kemasyarakatan yang piket pada hari tersebut dan akan melakukan pembimbingan serta "mengobrol" kepada klien agar dapat mengerti lebih jauh keadaan klien selama sebulan terahir. Setelah bertemu dengan PK Bapas klien akan diarahkan kepada meja pencatatan untuk mencatat data dari klien yang datang untuk melakukan apel. RR dan EK yang datang untuk melakukan apel merasa puas akan pelayanan yang diberikan Bapas NK kepada mereka, terutama dengan adanya pos Baladewa yang memudahkan klien untuk melakukan apel dan bertemu dengan PK. Mereka juga merasa bahwa PK yang bertugas memberikan pelayanan dengan ramah dan mendengarkan pembicaraan dengan baik. Setelah selesai melakukan apel, klien diarahkan untuk dapat mengisi survei IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat untuk dapat melihat seberapa puas para klien yang datang dan mendapatkan pelayanan dari Bapas Nusakambangan. Klien mengisi survei dengan senyum di wajah mereka dan setelah mengisi survei IKM klien berbincang sebentar dan kemudian pulang untuk melanjutkan kegiatan pribadi mereka.