



PENGUATAN AKSES INFORMASI KELUARGA KLIEN PEMASYARAKATAN MELALUI INOVASI SITRALITMAS DI BAPAS KELAS I TANGERANG

Strengthening Family Information Access for Correctional Clients through the SITRALITMAS Innovation at Bapas Class I Tangerang

Daviq Bayhaqie¹, Dimas Agung Prasetya², Diki Hasan³, Vivi Sylviani Biafri⁴
¹⁻⁴ Politeknik Pengayoman Indonesia, Indonesia

Email : daviqbayhaqie@gmail.com¹, dimasagungp04@gmail.com²,
dikihasan28@gmail.com³, vivisylviani@gmail.com⁴

Alamat : Jalan Raya Gandul No. 4, Gandul, Cinere, Kota Depok, Jawa Barat

Korespondensi penulis : daviqbayhaqie@gmail.com

Abstract

Families of correctional clients play a crucial role in the reintegration process and the success of post-penitentiary rehabilitation. However, access to client information is often hindered by limited communication channels and manual administrative systems. This study analyzes the effectiveness of the System) innovation implemented by Bapas Class I SITRALITMAS (Integration and Case Study Information Tangerang in strengthening transparency, speed, and accountability in information services for families of correctional clients. Using a juridical-empirical and descriptive qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and document analysis. Findings reveal that SITRALITMAS has improved service efficiency by 70%, reduced information access time from an average of seven days to one, and enhanced emotional engagement between officers, clients, and their families. Juridically, the system aligns with Law No. 22 of 2022 on Corrections, emphasizing human rights-based transparency in public services. Nevertheless, technical barriers remain, such as limited digital infrastructure and unequal technological literacy among families. The study concludes that family-centered digital correctional services are a key step toward adaptive and humanistic correctional reform.

Keywords: Probation office, SITRALITMAS, client information, family access, social reintegration

Abstrak

Keluarga klien pemasyarakatan merupakan aktor kunci dalam proses reintegrasi sosial yang berperan penting dalam keberhasilan pembinaan di luar lembaga. Namun, akses keluarga terhadap informasi perkembangan klien seringkali terhambat oleh keterbatasan komunikasi dan sistem administrasi yang masih manual. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Layanan Integrasi dan Litmas (SITRALITMAS) sebagai inovasi digital di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Tangerang

Article History

Received: November 2025
 Reviewed: November 2025
 Published: November 2025

Plagiarism Checker No 765
 Prefix DOI : Prefix DOI :
 10.8734/Kohesi.v1i2.365
 Copyright : Author
 Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



dalam memperkuat transparansi, kecepatan, dan akuntabilitas layanan informasi bagi keluarga klien masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITRALITMAS meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 70% dibandingkan sistem manual, memperpendek waktu akses informasi dari rata-rata tujuh hari menjadi satu hari, serta memperkuat hubungan emosional antara petugas, klien, dan keluarga. Secara yuridis, inovasi ini selaras dengan amanat UU No. 22 Tahun 2022 tentang Masyarakat yang menegaskan prinsip transparansi layanan publik berbasis HAM. Namun, ditemukan hambatan teknis berupa infrastruktur digital terbatas dan disparitas literasi teknologi keluarga klien. Penelitian ini menegaskan pentingnya digitalisasi layanan masyarakat berbasis partisipasi keluarga sebagai strategi sistemik menuju masyarakat adaptif dan humanis.

Kata kunci: Bapas, SITRALITMAS, informasi klien, keluarga, reintegrasi sosial

1. PENDAHULUAN

Sistem masyarakat modern menempatkan keluarga klien sebagai elemen integral dalam keberhasilan pembinaan, pengawasan, dan reintegrasi sosial. Namun, salah satu tantangan mendasar dalam pelaksanaan pembinaan klien masyarakat adalah minimnya akses informasi bagi keluarga terhadap perkembangan pembinaan, proses litmas (penelitian masyarakat), maupun status integrasi klien. Di era digitalisasi birokrasi, keterlambatan informasi ini tidak hanya menimbulkan kebingungan administratif, tetapi juga dapat menghambat dukungan emosional keluarga yang sangat penting bagi proses reintegrasi. Balai Masyarakat (Bapas) Kelas I Tangerang merespons tantangan ini dengan mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi yang diberi nama SITRALITMAS (Sistem Informasi Litmas dan Integrasi Masyarakat). Sistem ini memungkinkan keluarga klien untuk mengakses status proses pembinaan, rekomendasi litmas, dan perkembangan integrasi melalui portal digital secara real-time. Konseptualisasi SITRALITMAS sejalan dengan prinsip Good Governance dan Open Government dalam pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu, inovasi ini mencerminkan amanat UU No. 22 Tahun 2022 tentang Masyarakat, khususnya Pasal 2 yang menegaskan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan penghormatan terhadap martabat manusia dalam setiap layanan masyarakat.

Permasalahan klasik dalam sistem masyarakat Indonesia tidak hanya berakar pada kapasitas institusional lembaga, tetapi juga pada defisit komunikasi dan akses informasi antara petugas, klien, serta keluarga. Dalam praktik pembinaan di luar lembaga, keluarga sering kali diposisikan sekadar sebagai pendukung moral, bukan sebagai *stakeholder* aktif dalam proses rehabilitasi sosial. Padahal, teori *social reintegration* menegaskan bahwa keberhasilan pembinaan dan reintegrasi sosial sangat ditentukan oleh tingkat keterlibatan keluarga sebagai agen pendamping informal yang berfungsi memulihkan hubungan sosial klien dengan



komunitas (Maruna & LeBel, 2010). Dengan kata lain, keluarga bukan hanya unit emosional, tetapi juga entitas sosial yang memiliki peran hukum dan moral dalam proses resosialisasi. Ketiadaan sistem informasi yang terbuka dan mudah diakses menyebabkan asimetri pengetahuan (information asymmetry) antara Bapas dan keluarga klien. Kondisi ini berdampak pada terbentuknya persepsi negatif terhadap transparansi pelayanan publik masyarakat, menurunnya kepercayaan terhadap institusi, dan bahkan menghambat fungsi kontrol sosial keluarga terhadap perilaku klien selama masa pembimbingan. Fenomena ini memperlihatkan bahwa hambatan administratif ternyata memiliki implikasi sosial yang signifikan, khususnya dalam membentuk persepsi keadilan dan akuntabilitas lembaga hukum. Dari perspektif hukum administrasi publik, *transparansi informasi* merupakan elemen esensial dari prinsip Good Governance dan bagian dari hak asasi untuk memperoleh informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam konteks masyarakat, keterbukaan informasi bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan manifestasi dari penghormatan terhadap martabat manusia yang sedang menjalani proses pembinaan di bawah pengawasan negara.

Namun, dalam praktiknya, akses keluarga terhadap data litmas, rekomendasi pembimbingan, atau status integrasi klien sering kali tidak tersampaikan secara cepat, akurat, dan terverifikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan struktural antara prinsip hukum normatif dan pelaksanaan birokrasi masyarakat di lapangan. Bapas sebagai pelaksana fungsi bimbingan di luar lembaga, idealnya menjadi simpul penghubung antara sistem hukum, klien, dan keluarga. Namun, keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital petugas, dan ketiadaan platform digital terintegrasi mengakibatkan proses layanan masih bergantung pada mekanisme konvensional berbasis dokumen fisik yang rentan terhadap keterlambatan dan kesalahan informasi. Akibatnya, efektivitas layanan tidak hanya menurun, tetapi juga berpotensi melanggar asas *accountability* dan *responsiveness* dalam pelayanan publik.

Dalam kerangka hukum progresif (Satjipto Rahardjo, 2003), birokrasi masyarakat harus mampu beradaptasi terhadap dinamika sosial dengan mengedepankan nilai kemanusiaan dan inovasi teknologi. Konsep masyarakat tidak boleh berhenti pada penegakan aturan secara mekanistik, tetapi harus bergerak menuju paradigma baru yang menempatkan klien dan keluarganya sebagai subjek aktif dalam proses pembinaan. Oleh karena itu, inovasi digital seperti SITRALITMAS (Sistem Informasi Integrasi dan Litmas) di Bapas Kelas I Tangerang muncul sebagai bentuk respons atas kebutuhan mendesak untuk membangun sistem layanan berbasis keterbukaan dan partisipasi keluarga. Secara fungsional, SITRALITMAS hadir untuk mengatasi dualisme permasalahan: pertama, percepatan arus informasi antara Bapas dan keluarga klien, dan kedua, peningkatan efisiensi administratif melalui integrasi data digital. Sistem ini mengadopsi prinsip *user-centered governance*, di mana pengguna (keluarga dan klien) menjadi pusat dari desain layanan.

Dengan demikian, setiap interaksi yang terjadi dalam SITRALITMAS tidak hanya merepresentasikan proses administratif, tetapi juga merupakan bagian dari hubungan sosial dan psikologis antara lembaga negara dan masyarakat sipil. Kemudian, inovasi ini juga mencerminkan penerapan pendekatan Human Rights-Based Approach (HRBA) dalam kebijakan masyarakat. HRBA menekankan



bahwa setiap kebijakan publik harus dirancang untuk memperkuat kapasitas pemegang hak (*rights-holders*) dan meningkatkan akuntabilitas lembaga (*duty-bearers*). Dalam konteks Bapas, keluarga dan klien berperan sebagai *rights-holders* yang berhak memperoleh akses informasi, sedangkan petugas dan lembaga berfungsi sebagai *duty-bearers* yang berkewajiban menjamin hak tersebut. Oleh sebab itu, digitalisasi layanan informasi melalui SITRALITMAS tidak hanya memiliki nilai teknologis, tetapi juga nilai normatif yang memperkuat pemenuhan hak asasi manusia di lingkungan masyarakat. Dari perspektif sosiologis, penguatan akses informasi keluarga juga memiliki dampak signifikan terhadap proses rehabilitasi sosial klien. Keluarga yang mendapatkan informasi secara transparan cenderung lebih kooperatif dalam mendukung program pembimbingan, meningkatkan kepatuhan klien terhadap jadwal wajib lapor, dan menurunkan risiko pelanggaran disiplin. Hal ini sesuai dengan teori *control and support system* yang dikemukakan oleh Cullen (1994), yang menegaskan bahwa keberhasilan reintegrasi pascapidana ditentukan oleh sejauh mana lingkungan sosial memberikan dukungan positif terhadap perubahan perilaku klien. Namun demikian, penguatan sistem informasi juga menghadirkan tantangan baru.

Digitalisasi tanpa kesiapan infrastruktur dan literasi digital berpotensi menimbulkan bentuk baru dari ketimpangan akses (*digital divide*), di mana keluarga dengan keterbatasan teknologi akan tertinggal dalam memperoleh hak informasinya. Oleh karena itu, pengembangan SITRALITMAS perlu disertai dengan strategi pendampingan, edukasi digital, serta kebijakan *hybrid service* yang mengakomodasi pengguna dengan kemampuan teknologi berbeda. Secara akademik, studi mengenai inovasi SITRALITMAS menjadi penting karena memberikan bukti empiris tentang transformasi paradigma pelayanan masyarakat yang selama ini berorientasi pada kontrol menuju model partisipatif dan kolaboratif. Inovasi ini mengilustrasikan bahwa modernisasi masyarakat bukan hanya persoalan infrastruktur, tetapi juga reformasi budaya hukum (*legal culture*) dalam tubuh aparat yang menuntut perubahan cara pandang terhadap klien sebagai manusia yang memiliki hak, bukan sekadar objek pembinaan. Dengan demikian, urgensi penelitian ini tidak semata terletak pada aspek teknologinya, tetapi pada kontribusi normatif dan sosial terhadap rekonstruksi sistem layanan masyarakat yang lebih transparan, partisipatif, dan berkeadilan. Melalui pendekatan yuridis dan empiris, penelitian ini akan menganalisis efektivitas SITRALITMAS dalam memperkuat akses informasi keluarga klien, serta mengkaji sejauh mana inovasi ini mampu menjadi model penguatan tata kelola masyarakat yang adaptif terhadap prinsip hak asasi manusia dan tuntutan era digital.

2. METODE

Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris yang dipadukan dengan metode deskriptif kualitatif, karena permasalahan yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan norma hukum dan kebijakan formal, tetapi juga menyentuh dinamika sosial, perilaku kelembagaan, serta relasi komunikasi antara petugas Bapas, klien, dan keluarga. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana inovasi SITRALITMAS (Sistem Informasi Litmas dan Integrasi Masyarakat) berfungsi secara nyata dalam memperkuat akses



informasi keluarga klien di Bapas Kelas I Tangerang. Dalam konteks penelitian hukum, pendekatan yuridis-empiris menjadi relevan karena memungkinkan analisis terhadap dua dimensi hukum sekaligus: *law in the books* dan *law in action*. Pada tataran *law in the books*, penelitian ini menelaah kesesuaian inovasi SITRALITMAS dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, hak atas informasi, dan pemasyarakatan berbasis hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik. Sedangkan pada tataran *law in action*, penelitian menelusuri bagaimana kebijakan digitalisasi tersebut diimplementasikan oleh aparat pemasyarakatan di tingkat teknis dan sejauh mana keluarga klien benar-benar merasakan kemudahan akses informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Tangerang, yang dipilih secara purposive karena merupakan salah satu satuan kerja pionir yang mengembangkan sistem informasi digital berbasis integrasi data layanan klien dan keterlibatan keluarga.

Lokasi ini mencerminkan representasi ideal untuk menilai kesiapan birokrasi pemasyarakatan menghadapi tuntutan era digital, sekaligus menggambarkan realitas transisi dari sistem manual ke sistem elektronik. Pemilihan Bapas Tangerang juga didasari oleh fakta bahwa wilayah hukumnya memiliki kepadatan klien tinggi dan keragaman sosial yang luas, sehingga menjadi konteks empiris yang kaya bagi penelitian kebijakan layanan berbasis teknologi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan petugas pembimbing kemasyarakatan, pejabat struktural, dan keluarga klien yang telah memanfaatkan SITRALITMAS. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali persepsi subjektif, hambatan operasional, serta efektivitas sistem dari perspektif aktor yang terlibat langsung. Selain itu, dilakukan pula observasi partisipatif terhadap proses layanan di ruang kerja Bapas, mencakup aktivitas input data, interaksi antarpetugas, serta proses keluarga mengakses informasi melalui sistem digital. Observasi ini berfungsi untuk mengonfirmasi kesesuaian antara pernyataan informan dan praktik nyata di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan telaah literatur terhadap laporan kinerja Bapas, pedoman teknis Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, serta publikasi akademik mengenai digitalisasi layanan publik dan partisipasi masyarakat dalam sistem pemasyarakatan. Telaah regulasi menjadi bagian penting dari penelitian ini, sebab inovasi SITRALITMAS pada hakikatnya adalah hasil transformasi kebijakan administratif dalam kerangka hukum publik yang lebih luas.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan pola berpikir induktif-analitik. Data lapangan diolah melalui proses reduksi, kategorisasi, dan interpretasi dengan mengacu pada teori efektivitas hukum (Soerjono Soekanto, 1986), teori pelayanan publik (Dwiyanto, 2005), serta paradigma *Human Rights-Based Governance*. Pendekatan analitik ini digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara aspek hukum, sosial, dan teknologi, sekaligus menjelaskan bagaimana inovasi SITRALITMAS dapat menjadi instrumen penguatan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pemasyarakatan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode. Wawancara diverifikasi dengan dokumen dan observasi langsung, sementara temuan lapangan dibandingkan dengan kebijakan nasional dan praktik di satuan kerja lain



untuk memastikan keandalan hasil. Selain itu, dilakukan member checking dengan sejumlah informan kunci, termasuk Kepala Seksi Bimbingan Klien Dewasa dan Pembimbing Kemasyarakatan senior, guna memastikan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari fakta empiris. Pendekatan esensial dalam penelitian ini adalah melihat digitalisasi sebagai instrumen perubahan hukum dan sosial. SITRALITMAS tidak semata dipandang sebagai perangkat teknologi administratif, melainkan sebagai bentuk pergeseran paradigma layanan yang menuntut redefinisi relasi antara negara dan masyarakat.

Dalam kerangka ini, metode penelitian dirancang tidak hanya untuk mengukur efektivitas sistem, tetapi juga untuk menilai derajat transformasi budaya hukum (legal culture) yang terjadi di lingkungan pemasyarakatan akibat intervensi teknologi. Dengan demikian, metode penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara holistik bagaimana inovasi SITRALITMAS mampu menjembatani kesenjangan antara norma hukum yang ideal dan realitas empiris di lapangan. Pendekatan yuridis-empiris memberikan kerangka evaluatif bagi pelaksanaan kebijakan publik berbasis hak asasi manusia, sedangkan metode kualitatif memungkinkan pemahaman mendalam terhadap pengalaman sosial yang melingkupi proses tersebut. Hasilnya diharapkan tidak hanya memberikan rekomendasi teknis bagi penguatan sistem informasi di Bapas, tetapi juga berkontribusi pada wacana teoretis tentang modernisasi birokrasi pemasyarakatan sebagai manifestasi hukum yang hidup dan adaptif terhadap tantangan era digital.

3. HASIL

1. Efektivitas SITRALITMAS dalam Akses Informasi

SITRALITMAS memungkinkan keluarga untuk **memantau perkembangan klien** melalui dashboard daring yang terhubung langsung dengan data Pembimbing Kemasyarakatan. Berdasarkan hasil observasi, sistem ini mempercepat proses permintaan data dari rata-rata **7 hari menjadi 1 hari kerja**, mengurangi beban administrasi manual hingga 65%. Keluarga merasa lebih **percaya dan terlibat** dalam proses pembimbingan karena dapat memantau status integrasi, jadwal wajib lapor, serta rekomendasi pembimbing. Dari sisi kelembagaan, SITRALITMAS memperkuat **akuntabilitas dan transparansi layanan publik**, sesuai dengan indikator **Open Government Indonesia (OGI)**. Implementasi inovasi SITRALITMAS (Sistem Informasi Integrasi dan Litmas) di Bapas Kelas I Tangerang mencerminkan upaya konkret birokrasi pemasyarakatan dalam melakukan transformasi dari sistem administratif manual menuju layanan digital berbasis transparansi dan partisipasi keluarga klien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas Pembimbing Kemasyarakatan (PK) serta keluarga klien, penerapan sistem ini memperlihatkan perubahan signifikan dalam pola komunikasi, efektivitas pelayanan, dan persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga. Sebelum SITRALITMAS diimplementasikan, proses penyampaian informasi terkait status litmas, hasil asesmen pembimbingan, maupun perkembangan integrasi klien dilakukan secara manual melalui surat menyurat dan komunikasi tatap muka yang terbatas. Proses tersebut membutuhkan waktu yang panjang rata-rata 7 hingga 10 hari kerja karena dokumen harus melewati beberapa tahapan administratif, mulai dari pencatatan, verifikasi, hingga



persetujuan pejabat berwenang. Kondisi ini seringkali menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi kepada keluarga, menimbulkan kebingungan, bahkan ketegangan emosional antara keluarga dan petugas. Setelah SITRALITMAS diterapkan, sistem informasi yang semula bersifat hierarkis dan tertutup berubah menjadi lebih terbuka, terintegrasi, dan real-time.

Keluarga klien dapat mengakses informasi perkembangan pembimbingan secara daring melalui portal digital yang disediakan oleh Bapas. Data litmas, status integrasi, jadwal wajib lapor, hingga rekomendasi PK dapat diakses melalui akun pengguna yang diverifikasi secara resmi oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden dari kalangan keluarga menyatakan bahwa sistem ini “memberikan rasa tenang dan percaya” karena mereka dapat mengetahui posisi hukum dan perkembangan sosial klien tanpa harus menunggu panggilan atau datang ke kantor Bapas. Secara empiris, penerapan SITRALITMAS meningkatkan efisiensi layanan hingga 70% dibandingkan sistem manual. Waktu tunggu akses informasi berkurang drastis dari rata-rata seminggu menjadi hanya satu hari kerja. Selain itu, sistem ini juga memperbaiki akurasi data karena setiap pembaruan informasi dilakukan langsung oleh PK melalui sistem berbasis autentikasi digital yang terhubung ke server internal.

Pengawasan internal menjadi lebih terukur karena setiap aktivitas pengguna terekam secara otomatis (*audit trail*), sehingga meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Namun, keberhasilan implementasi SITRALITMAS tidak semata-mata diukur dari indikator teknologis, tetapi juga dari dampak sosial dan kultural yang dihasilkannya. Dalam konteks ini, sistem tersebut membentuk ulang hubungan antara negara, petugas, dan masyarakat dari pola relasi yang bersifat top-down menuju pola yang partisipatif dan kolaboratif. Melalui keterbukaan data dan akses langsung, keluarga klien merasa menjadi bagian dari proses pembimbingan, bukan sekadar penerima informasi pasif. Hal ini memperkuat modal sosial (*social capital*) antara lembaga dan masyarakat yang sebelumnya lemah akibat birokrasi yang tertutup. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa adanya peningkatan komunikasi dua arah antara petugas dan keluarga. Fitur *feedback* dalam SITRALITMAS memungkinkan keluarga memberikan komentar atau pertanyaan terkait perkembangan klien, yang kemudian ditanggapi oleh PK secara langsung melalui sistem. Interaksi ini menumbuhkan rasa kepercayaan (*trust*) dan *sense of belonging* terhadap institusi negara yang sebelumnya sering dipersepsikan kaku dan sulit diakses.

Dari perspektif teori *governance*, fenomena ini menunjukkan terjadinya *shift* dari birokrasi tradisional menuju model “collaborative governance” (Ansell & Gash, 2008), di mana warga tidak hanya menjadi objek pelayanan, tetapi juga aktor aktif dalam proses pengambilan keputusan mikro. Meski demikian, implementasi SITRALITMAS masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kultural yang perlu dikritisi. Secara struktural, infrastruktur digital Bapas belum sepenuhnya mendukung optimalisasi sistem, terutama dalam aspek jaringan internet, kapasitas server, dan keamanan data. Beberapa petugas mengakui bahwa gangguan teknis sering terjadi ketika akses sistem dilakukan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Kondisi ini menandakan bahwa digitalisasi belum diiringi oleh investasi teknologi dan pelatihan sumber daya manusia yang proporsional. Secara kultural, sebagian kecil petugas masih menunjukkan resistensi terhadap perubahan.



Beberapa PK menganggap sistem digital memperlambat pekerjaan karena memerlukan input data yang lebih rinci dan terdokumentasi. Resistensi ini menunjukkan bahwa transformasi digital di lingkungan birokrasi tidak hanya menuntut ketersediaan teknologi, tetapi juga perubahan mindset dan budaya kerja. Dalam terminologi Satjipto Rahardjo (2003), hukum yang baik bukanlah sekadar kumpulan aturan, tetapi juga harus “berjiwa manusiawi dan adaptif terhadap perubahan sosial.” Oleh karena itu, inovasi seperti SITRALITMAS memerlukan pendekatan sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan agar diterima sebagai instrumen pemberdayaan, bukan sekadar beban administratif baru. Dari sisi keluarga klien, tantangan utama terletak pada disparitas literasi digital dan akses teknologi. Tidak semua keluarga memiliki kemampuan atau fasilitas untuk mengakses sistem daring, terutama mereka yang tinggal di wilayah pinggiran atau berpenghasilan rendah. Sebagian masih bergantung pada bantuan petugas untuk mendapatkan informasi melalui kunjungan langsung atau pendampingan manual.

Kondisi ini menunjukkan adanya *digital divide* yang perlu diantisipasi agar inovasi digital tidak menciptakan eksklusi sosial baru dalam pelayanan publik. Dari perspektif yuridis, implementasi SITRALITMAS telah sesuai dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik dan hak atas pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lebih jauh, sistem ini juga merupakan wujud pelaksanaan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan, yang menegaskan bahwa setiap pelaksanaan pemasarakatan harus berlandaskan pada asas perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak asasi manusia. Dengan demikian, SITRALITMAS bukan hanya inovasi administratif, tetapi juga realisasi substantif dari prinsip hukum pemasarakatan berbasis HAM (Human Rights-Based Corrections).

Dalam kacamata teori efektivitas hukum (Soerjono Soekanto, 1986), inovasi ini dapat dikategorikan sebagai instrumen penguatan struktur hukum yang memperbaiki hubungan antara substansi hukum dan kultur hukum. Substansi hukum mengenai keterbukaan dan akuntabilitas sudah lama diatur dalam regulasi, namun baru dapat diwujudkan secara nyata melalui intervensi teknologi seperti SITRALITMAS. Artinya, sistem ini menjadi jembatan antara norma dan realitas, serta memperkecil jarak antara *law in books* dan *law in action*. Implikasi sosial dari penerapan SITRALITMAS juga cukup signifikan. Melalui keterlibatan keluarga dalam proses pembimbingan, terjadi peningkatan dukungan sosial terhadap klien. Berdasarkan observasi terhadap sepuluh keluarga klien, delapan di antaranya mengaku lebih aktif berkomunikasi dengan PK dan memantau jadwal wajib lapor setelah menggunakan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa akses informasi yang mudah mampu mendorong partisipasi keluarga secara konstruktif, sehingga mempercepat proses reintegrasi sosial.

Dalam konteks teori *social control and support*, keterbukaan informasi berfungsi sebagai sarana internalisasi nilai dan disiplin sosial, yang pada akhirnya membantu menekan tingkat pelanggaran disiplin klien selama masa bimbingan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa SITRALITMAS bukan hanya inovasi teknologis, tetapi juga alat reformasi kultural dan hukum di lingkungan pemasarakatan. Sistem ini menghadirkan bentuk baru dari keadilan administratif yang bersifat partisipatif, di mana keluarga tidak lagi ditempatkan di



pinggiran proses pembimbingan, melainkan sebagai bagian dari ekosistem pemasyarakatan yang aktif, terhubung, dan berdaya.

2. Dimensi Yuridis dan Implementasi Kebijakan

Secara normatif, implementasi inovasi SITRALITMAS memiliki landasan hukum yang kuat dan bersumber langsung dari prinsip-prinsip konstitusional yang menjamin hak warga negara atas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Prinsip ini diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin akses masyarakat terhadap informasi yang dikelola badan publik. Dalam konteks pemasyarakatan, hak atas informasi ini melekat tidak hanya pada narapidana atau klien pemasyarakatan, tetapi juga pada keluarga sebagai bagian integral dari ekosistem pembinaan dan reintegrasi sosial. Kemudian, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan memberikan legitimasi substantif terhadap pelaksanaan sistem berbasis keterbukaan.

Pasal 2 UU tersebut menegaskan bahwa pemasyarakatan berlandaskan pada asas penghormatan martabat manusia, keadilan, perlindungan, non-diskriminasi, serta keterbukaan. Oleh karena itu, keberadaan SITRALITMAS dapat dipandang sebagai perwujudan konkret dari asas keterbukaan (transparency) dan perlindungan (protection) dalam penyelenggaraan pembimbingan klien. Melalui sistem ini, hak keluarga untuk mengetahui perkembangan klien diakui sebagai bentuk partisipasi dalam fungsi pembinaan, yang secara hukum merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin efektivitas proses pemasyarakatan. Namun, secara empiris, temuan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas implementasi hukum belum sepenuhnya tercapai. Dalam terminologi Soerjono Soekanto (1986), efektivitas hukum ditentukan oleh lima faktor utama: substansi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana, kultur hukum, serta kesadaran hukum masyarakat. Dalam kasus SITRALITMAS, kelima faktor ini belum bekerja secara seimbang. Substansi hukum mengenai keterbukaan dan hak atas informasi telah tersedia, tetapi struktur pelaksana dan infrastruktur pendukung masih mengalami keterbatasan yang signifikan.

Dari segi substansi hukum, regulasi yang mengatur pemasyarakatan masih berorientasi pada pembinaan klien di dalam lembaga (intra-mural system) ketimbang pada sistem pengawasan luar (extra-mural system). Akibatnya, mekanisme layanan berbasis keluarga, seperti akses informasi bagi orang tua atau pasangan klien, belum secara eksplisit diatur dalam regulasi turunan seperti Peraturan Menteri Hukum dan HAM. Kekosongan norma ini menimbulkan ambiguitas dalam tataran implementasi, khususnya terkait kewenangan petugas dalam memberikan data tertentu yang dikategorikan sebagai informasi terbatas. Walaupun semangat keterbukaan diakomodasi dalam Pasal 7 huruf f UU Pemasyarakatan, namun batasan jenis informasi yang dapat diakses publik belum memiliki standar yang seragam. Hal ini menyebabkan sebagian petugas masih ragu untuk mengunggah



data tertentu ke dalam sistem digital SITRALITMAS karena khawatir melanggar aturan kerahasiaan administrasi.

Dari aspek struktur hukum, hambatan utama muncul pada tataran pelaksana kebijakan, yaitu petugas pembimbing kemasyarakatan (PK). Struktur birokrasi yang berlapis dan terbatasnya jumlah petugas menyebabkan beban kerja tinggi, terutama dalam proses input, verifikasi, dan validasi data digital. Dalam beberapa kasus, satu PK menangani lebih dari 60 klien aktif, sementara penggunaan SITRALITMAS menuntut pembaruan data secara berkala agar informasi tetap akurat. Tekanan beban kerja ini menimbulkan ketidakseimbangan antara tuntutan administratif dan tanggung jawab pembimbingan substantif, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan informasi yang dihasilkan sistem. Selanjutnya, dari aspek sarana dan prasarana, digitalisasi belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Keterbatasan perangkat komputer, kapasitas jaringan internet, dan sistem keamanan data menjadi faktor penghambat dominan. Di beberapa kantor cabang Bimbingan, petugas bahkan masih mengandalkan jaringan pribadi (hotspot) untuk mengakses sistem SITRALITMAS.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi digital di sektor publik sering kali berjalan lebih cepat dari kesiapan institusionalnya. Akibatnya, potensi inovasi dapat tereduksi menjadi rutinitas administratif tanpa dukungan sistemik yang memadai. Dari dimensi kultur hukum, ditemukan indikasi resistensi kultural dari sebagian petugas terhadap sistem digital. Bagi generasi petugas yang terbiasa dengan pendekatan konvensional, penggunaan sistem berbasis teknologi dianggap merepotkan karena membutuhkan adaptasi dengan perangkat baru dan disiplin input data. Hal ini sejalan dengan teori *legal culture* Lawrence Friedman (1975), yang menyatakan bahwa keberhasilan penegakan hukum sangat bergantung pada nilai-nilai dan sikap pelaksana hukum terhadap sistem yang berlaku. Tanpa adanya transformasi mental aparatur, inovasi seperti SITRALITMAS berisiko menjadi formalitas belaka ada secara administratif, tetapi tidak hidup dalam praktik. Sementara itu, dari aspek kesadaran hukum masyarakat, keluarga klien sebagai pengguna sistem juga menghadapi kendala serupa, terutama terkait literasi digital dan pemahaman terhadap hak-haknya sebagai *rights-holders*.

Sebagian keluarga masih menganggap bahwa akses informasi merupakan “privilege” yang diberikan negara, bukan “hak” yang dijamin hukum. Kesadaran yang belum terbentuk ini menyebabkan partisipasi mereka dalam memanfaatkan SITRALITMAS belum optimal. Dalam beberapa kasus, keluarga masih lebih memilih datang langsung ke kantor Bapas untuk menanyakan perkembangan litmas daripada menggunakan portal digital, padahal informasi yang sama dapat diakses secara daring. Apabila dianalisis melalui perspektif teori hukum progresif (Satjipto Rahardjo, 2003), kondisi ini menunjukkan bahwa regulasi dan teknologi belum sepenuhnya “membumi” dalam konteks sosial masyarakat. Hukum dan kebijakan digital akan efektif jika mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan kemanusiaan, bukan sekadar memenuhi indikator administratif. Oleh karena itu, keberadaan SITRALITMAS baru dapat dikatakan sukses apabila ia tidak hanya mempercepat alur birokrasi, tetapi juga mengubah pola hubungan antara lembaga dan warga menjadi lebih terbuka, setara, dan komunikatif.



Di sisi lain, terdapat pula hambatan normatif berupa ketiadaan pedoman hukum yang mengatur mekanisme audit informasi dan perlindungan data pribadi dalam konteks layanan masyarakat. Padahal, sistem digital seperti SITRALITMAS mengelola data sensitif yang mencakup identitas klien, status hukum, hingga rekomendasi sosial. Tanpa mekanisme pengawasan yang jelas, terdapat potensi pelanggaran privasi dan penyalahgunaan data. Dalam hal ini, perlu ada harmonisasi kebijakan antara Kementerian Hukum dan HAM dengan lembaga pengawas perlindungan data pribadi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Dari keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa hambatan implementasi SITRALITMAS bersifat multidimensional mencakup aspek struktural, kultural, normatif, dan teknologis. Tantangan terbesar bukan hanya pada penyediaan perangkat keras dan lunak, tetapi pada penyesuaian paradigma hukum dan budaya birokrasi. Sistem yang berorientasi pada keterbukaan membutuhkan dukungan nilai-nilai integritas, profesionalisme, dan empati dari aparaturnya.

Tanpa itu, inovasi digital hanya akan menjadi simbol modernisasi, bukan sarana transformasi substansial. Dengan demikian, secara yuridis, SITRALITMAS telah merepresentasikan implementasi asas keterbukaan dan akuntabilitas hukum dalam pelayanan publik. Namun secara empiris, keberhasilannya masih ditentukan oleh faktor kelembagaan dan kesiapan manusia (*human readiness*) di balik sistem tersebut. Oleh sebab itu, penguatan regulasi turunan, peningkatan kapasitas SDM, serta harmonisasi antara hukum, teknologi, dan budaya kerja menjadi langkah mendesak untuk menjamin keberlanjutan inovasi ini sebagai bagian dari reformasi masyarakat berbasis hak asasi manusia dan tata kelola pemerintahan yang baik.

3.3 Diskursus Kritis dan Implikasi Hukum

Secara kritis, penerapan inovasi **SITRALITMAS di Bapas Kelas I Tangerang** merepresentasikan babak baru dalam diskursus reformasi hukum masyarakat di Indonesia. Digitalisasi layanan informasi bagi keluarga klien tidak semata-mata berfungsi sebagai instrumen efisiensi birokrasi, tetapi juga menjadi sarana **humanisasi hukum**, di mana negara berupaya menempatkan kembali manusia baik klien maupun keluarganya sebagai pusat dari kebijakan masyarakat. Dalam konteks teori hukum progresif yang dikemukakan **Satjipto Rahardjo (2003)**, hukum yang baik adalah hukum yang “hidup” bersama manusia dan memberi manfaat nyata bagi kemanusiaan. Dengan demikian, keberadaan SITRALITMAS merupakan contoh konkret bagaimana hukum administratif dapat dihidupkan melalui inovasi teknologi yang memperkuat nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan substantif. Transformasi digital ini sekaligus menggugah kembali pertanyaan mendasar mengenai relasi antara **hukum, teknologi, dan moralitas pelayanan publik**.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem ini mulai menandai pergeseran dari birokrasi yang semula tertutup, hierarkis, dan berorientasi pada kepatuhan prosedur menuju **birokrasi adaptif** yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan manusia. Dalam kerangka **teori pelayanan publik transformatif (transformative public service)**, digitalisasi bukan hanya alat efisiensi, melainkan medium untuk menciptakan *relational governance* hubungan berbasis kepercayaan, empati, dan partisipasi antara aparaturnya dan masyarakat. Namun, keberhasilan transformasi tersebut tidak dapat dilepaskan dari **dimensi**



normatif hukum dan tanggung jawab negara. Berdasarkan analisis yuridis pada bagian sebelumnya, SITRALITMAS telah memenuhi asas keterbukaan dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam **UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** serta **UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik**. Akan tetapi, implementasinya belum sepenuhnya menginternalisasi prinsip **non-discrimination dan accessibility** yang menjadi pilar utama *Human Rights-Based Approach (HRBA)*. Dalam praktiknya, tidak semua keluarga klien memiliki kemampuan yang sama untuk mengakses informasi digital, terutama mereka yang berasal dari kelompok ekonomi lemah atau daerah dengan keterbatasan infrastruktur.

Kondisi ini menimbulkan paradoks baru: di satu sisi negara membuka akses informasi, namun di sisi lain masih terjadi eksklusi digital yang menghambat keadilan substantif. Kritik ini mengarah pada kebutuhan untuk menempatkan inovasi digital seperti SITRALITMAS dalam **bingkai keadilan distributif**, sebagaimana dikemukakan oleh **John Rawls (1971)** dalam *A Theory of Justice*. Rawls menegaskan bahwa keadilan sejati tidak hanya diukur dari adanya kesetaraan formal, tetapi juga dari kemampuan negara menjamin agar mereka yang paling rentan mendapat manfaat terbesar dari kebijakan publik.

Dalam konteks ini, keluarga klien pemasyarakatan yang secara sosial-ekonomi rentan justru harus menjadi prioritas utama dalam penguatan akses informasi. Jika digitalisasi hanya menguntungkan mereka yang melek teknologi, maka tujuan keadilan sosial belum tercapai. Oleh karena itu, SITRALITMAS harus diiringi oleh kebijakan afirmatif seperti program pendampingan digital, penyediaan kios informasi di kantor cabang Bapas, dan pembentukan *help desk* berbasis masyarakat untuk membantu keluarga dengan literasi rendah. Kemudian, diskursus mengenai SITRALITMAS juga menyinggung dimensi **etika pelayanan publik dan legitimasi hukum**. Menurut teori *procedural justice* (Tyler, 1990), persepsi masyarakat terhadap keadilan hukum tidak hanya bergantung pada hasil keputusan, tetapi juga pada proses yang mereka alami dalam interaksi dengan lembaga negara.

SITRALITMAS secara signifikan meningkatkan persepsi positif keluarga klien terhadap transparansi dan profesionalisme petugas. Akses informasi yang cepat dan akurat menumbuhkan rasa dihargai serta menghapus stigma bahwa lembaga pemasyarakatan adalah ruang tertutup yang sulit dijangkau. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya memperbaiki kualitas administratif, tetapi juga memperkuat **legitimasi sosial lembaga pemasyarakatan sebagai perpanjangan tangan negara yang humanis**. Meskipun demikian, dari perspektif teori hukum kritis (Critical Legal Studies), perlu diakui bahwa **teknologi tidak netral**; ia membawa serta struktur kekuasaan dan ideologi tertentu. Digitalisasi dapat menjadi instrumen pembebasan, tetapi juga potensi kontrol sosial baru jika tidak diimbangi dengan prinsip akuntabilitas dan perlindungan data pribadi.

Dalam konteks SITRALITMAS, data klien mencakup informasi sensitif seperti riwayat pelanggaran, kondisi psikososial, dan hasil litmas. Tanpa regulasi perlindungan yang jelas, data tersebut dapat berpotensi disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Oleh karena itu, inovasi teknologi dalam



hukum harus selalu diiringi dengan **etikasi kelembagaan (institutional ethics)** dan pengawasan independen agar tidak melanggar prinsip *right to privacy* sebagaimana diatur dalam **UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi**. Dari perspektif sosiologis hukum, keberadaan SITRALITMAS juga dapat dibaca sebagai **indikator pergeseran budaya hukum (legal culture)** di lingkungan masyarakat. Selama ini, birokrasi hukum di Indonesia dikenal cenderung tertutup dan berorientasi pada kepatuhan prosedural. SITRALITMAS menggeser orientasi tersebut menuju transparansi, efisiensi, dan pelayanan berbasis empati. Pergeseran ini menunjukkan bahwa hukum bukan entitas statis, tetapi sistem yang dapat berevolusi mengikuti dinamika sosial.

Dalam hal ini, teknologi berfungsi sebagai katalis perubahan budaya hukum dari *obedience-based institution* menjadi *service-based institution*. Implikasi hukum dari temuan penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga ranah utama. Pertama, **implikasi normatif**, yaitu perlunya pembentukan regulasi turunan yang secara eksplisit mengatur tata kelola sistem informasi masyarakat, termasuk batasan jenis data yang dapat diakses publik dan mekanisme perlindungan hak privasi klien. Kedua, **implikasi kelembagaan**, yaitu kebutuhan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia masyarakat melalui pelatihan literasi digital, etika informasi, dan komunikasi publik berbasis HAM. Ketiga, **implikasi sosial-hukum**, yakni perlunya redefinisi peran keluarga klien sebagai subjek aktif dalam pembimbingan, bukan hanya penerima informasi.

Hal ini dapat diwujudkan melalui pelibatan keluarga dalam forum konsultasi, asesmen sosial, dan pengawasan berkelanjutan terhadap perkembangan klien. Dengan demikian, secara kritis dapat ditegaskan bahwa SITRALITMAS tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai **ruang dialektika antara hukum, teknologi, dan kemanusiaan**. Ia menantang asumsi lama bahwa birokrasi hukum bersifat kaku dan lamban, dengan menunjukkan bahwa hukum dapat menjadi dinamis, komunikatif, dan solutif apabila dihidupkan melalui nilai-nilai empati dan tanggung jawab sosial. Inovasi ini juga menandai pergeseran paradigma masyarakat dari pendekatan kontrol menuju pendekatan pemberdayaan, di mana klien dan keluarganya menjadi bagian dari proses hukum yang berkeadilan dan bermartabat. Pada akhirnya, diskursus tentang SITRALITMAS menegaskan bahwa **reformasi hukum tidak dapat hanya dilakukan melalui legislasi**, melainkan harus diwujudkan dalam praktik sosial yang nyata. Teknologi informasi, ketika dikelola dengan prinsip keadilan sosial dan akuntabilitas publik, dapat menjadi instrumen transformasi hukum menuju sistem masyarakat yang benar-benar mencerminkan semangat konstitusi: melindungi segenap bangsa dan menjunjung tinggi harkat kemanusiaan.

4. DISKUSI

Transformasi digital dalam birokrasi masyarakat melalui penerapan SITRALITMAS tidak sekadar menghadirkan inovasi teknologi administratif, tetapi juga menandai perubahan paradigma hukum dan tata kelola pemerintahan. Dalam perspektif akademik, inovasi ini dapat dipahami sebagai bentuk redefinisi peran hukum dalam ruang sosial, di mana hukum tidak lagi diposisikan sebagai perangkat



kontrol, melainkan sebagai sarana pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Pergeseran ini mengonfirmasi gagasan Satjipto Rahardjo (2003) bahwa hukum harus mampu menjadi *law for human being* hukum yang berfungsi memanusiakan, bukan memenjarakan. SITRALITMAS merepresentasikan langkah konkret menuju birokrasi pemasyarakatan yang lebih humanis, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan sosial klien. Dalam praktiknya, sistem ini telah mengubah struktur interaksi antara petugas Bapas dan keluarga klien dari pola relasi yang bersifat satu arah (otoritatif) menjadi pola komunikasi timbal balik (reciprocal) yang lebih sejajar. Hubungan yang semula berbasis subordinasi kini bergeser menjadi hubungan kolaboratif, di mana keluarga bukan lagi sekadar penerima informasi, tetapi juga mitra aktif dalam proses pembimbingan dan pengawasan sosial.

Dari perspektif sosiologis hukum, perubahan pola relasi ini menunjukkan bagaimana teknologi mampu menjadi katalis perubahan budaya hukum (legal culture). Friedman (1975) menekankan bahwa hukum hanya akan efektif jika nilai dan perilaku sosial masyarakat mendukungnya. Dalam konteks SITRALITMAS, perubahan terjadi bukan hanya pada sistem digitalnya, tetapi juga pada cara berpikir aparaturnya dan masyarakat terhadap hak atas informasi. Keluarga mulai memahami bahwa keterbukaan bukan bentuk kebaikan birokrasi semata, tetapi hak legal yang dijamin konstitusi. Sementara aparaturnya mulai memandang transparansi bukan sebagai ancaman terhadap kewenangan, melainkan sebagai instrumen legitimasi dan kepercayaan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan SITRALITMAS dalam meningkatkan kecepatan, akurasi, dan keterbukaan layanan informasi berbanding lurus dengan meningkatnya trust (kepercayaan sosial) masyarakat terhadap lembaga pemasyarakatan. Dalam teori *procedural justice* (Tyler, 1990), rasa keadilan sering kali dibangun bukan melalui hasil akhir (outcome), melainkan melalui proses yang adil, terbuka, dan menghargai partisipasi.

SITRALITMAS menjawab prinsip ini dengan menciptakan ruang partisipatif di mana keluarga klien memiliki akses langsung terhadap proses pembimbingan, mengetahui perkembangan klien secara real-time, dan memperoleh kesempatan untuk berinteraksi dengan petugas secara setara. Transparansi yang demikian menciptakan persepsi keadilan dan memperkuat legitimasi lembaga di mata masyarakat. Namun demikian, keberhasilan inovasi ini tidak menutup kemungkinan untuk kritik dan refleksi. Digitalisasi hukum selalu bersifat paradoks: di satu sisi ia menjanjikan efisiensi dan akuntabilitas, tetapi di sisi lain berpotensi menimbulkan bentuk baru dari ketimpangan akses. Fenomena ini terlihat jelas dalam konteks SITRALITMAS. Meskipun sistem telah membuka akses informasi secara luas, tidak semua keluarga klien memiliki kemampuan teknologi yang sama. *Digital divide* kesenjangan digital antara kelompok yang memiliki dan tidak memiliki akses teknologi masih menjadi masalah mendasar yang mengancam prinsip keadilan sosial sebagaimana diuraikan oleh John Rawls (1971). Jika keadilan diartikan sebagai kesempatan yang setara bagi semua individu untuk menikmati manfaat dari kebijakan publik, maka negara memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memastikan bahwa tidak ada kelompok yang tertinggal akibat perbedaan kapasitas digital.

Di titik inilah konsep keadilan distributif menjadi relevan. Negara, melalui lembaga pemasyarakatan, tidak hanya berkewajiban membuka akses informasi,



tetapi juga memastikan akses tersebut dapat digunakan secara efektif oleh semua lapisan masyarakat. Dalam kerangka *Human Rights-Based Approach (HRBA)*, kebijakan publik tidak hanya diukur dari kehadirannya, tetapi dari sejauh mana kebijakan itu mampu memperkuat kapasitas pemegang hak (*rights-holders*) dan meningkatkan akuntabilitas pelaksana kewajiban (*duty-bearers*). SITRALITMAS menjadi contoh konkret bagaimana prinsip HRBA dapat diterjemahkan ke dalam praktik birokrasi: keluarga klien diberdayakan untuk mengakses dan memahami informasi, sementara petugas dituntut untuk bertanggung jawab secara terbuka terhadap setiap proses pembimbingan. Lebih dari itu, inovasi SITRALITMAS telah memperlihatkan bahwa reformasi hukum pemasyarakatan tidak dapat dilepaskan dari reformasi birokrasi. Keduanya saling menopang dalam mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*).

Regulasi yang menjamin keterbukaan informasi publik tidak akan bermakna tanpa mekanisme administratif yang mampu mewujudkannya secara operasional. Sebaliknya, digitalisasi administrasi tanpa basis hukum yang jelas akan kehilangan arah dan berpotensi melanggar hak-hak dasar. Oleh karena itu, integrasi antara aspek hukum dan tata kelola digital menjadi prasyarat utama keberhasilan inovasi seperti SITRALITMAS. Namun, masih terdapat tantangan pada aspek legitimasi hukum dan keamanan data. Dalam era digital, data menjadi bentuk baru dari “kekuasaan” yang harus diatur secara cermat. Data klien pemasyarakatan yang mencakup informasi pribadi, status hukum, hingga rekomendasi sosial merupakan data sensitif yang memerlukan perlindungan ketat. Ketiadaan regulasi turunan yang secara spesifik mengatur mekanisme perlindungan dan audit informasi menimbulkan potensi pelanggaran hak privasi. Hal ini menuntut kehadiran kebijakan baru yang mengintegrasikan ketentuan UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dengan sistem informasi pemasyarakatan agar digitalisasi berjalan dalam koridor hukum yang aman dan etis. Dari sudut pandang kelembagaan, diskursus mengenai SITRALITMAS juga menyentuh dimensi profesionalitas dan etika aparatur.

Teknologi yang canggih tidak akan bermakna jika tidak didukung oleh integritas dan kepekaan moral petugas. Dalam beberapa wawancara, ditemukan bahwa keberhasilan sistem ini lebih ditentukan oleh komitmen individu petugas yang memiliki kesadaran pelayanan, bukan semata karena sistem digitalnya. Hal ini membuktikan bahwa reformasi hukum sejati bersumber dari manusia hukum itu sendiri (*the human behind the law*). Oleh karena itu, digitalisasi harus disertai dengan penguatan etika profesi, pelatihan literasi digital, serta pembudayaan nilai empati dan tanggung jawab sosial di kalangan aparatur pemasyarakatan. Jika dianalisis secara holistik, SITRALITMAS sesungguhnya membuka ruang bagi terbentuknya paradigma baru yang dapat disebut sebagai “hukum partisipatif digital.” Paradigma ini memadukan prinsip hukum progresif, keadilan sosial, dan tata kelola digital dalam satu kerangka konseptual yang menempatkan masyarakat dalam hal ini keluarga klien sebagai subjek aktif dalam sistem hukum. Paradigma ini menolak logika hierarkis antara negara dan warga, dan menggantinya dengan hubungan kooperatif yang berbasis pada informasi, keterbukaan, dan kepercayaan.

Dengan demikian, diskusi mengenai SITRALITMAS tidak hanya relevan bagi konteks pemasyarakatan, tetapi juga memiliki nilai paradigmatis bagi reformasi hukum nasional. Ia menunjukkan bahwa digitalisasi hukum dapat menjadi sarana restorasi kepercayaan publik terhadap negara, asalkan diimplementasikan dengan



prinsip keadilan substantif dan penghormatan terhadap martabat manusia. Inovasi ini juga membuktikan bahwa reformasi hukum tidak harus menunggu perubahan undang-undang; ia dapat dimulai dari perubahan cara pandang dan praktik pelayanan di tingkat paling dasar birokrasi. Secara konseptual, SITRALITMAS dapat dipahami sebagai laboratorium kecil dari cita hukum Indonesia yang berkeadilan sosial (*rechtidee*) sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan Pembukaan UUD 1945. Melalui transparansi, partisipasi, dan kemudahan akses, sistem ini menghidupkan kembali semangat hukum yang berpihak pada manusia, bukan semata pada teks dan prosedur. Dengan kata lain, inovasi ini tidak hanya mengubah cara lembaga bekerja, tetapi juga mengembalikan makna hukum sebagai sarana kemanusiaan dan keadilan sosial.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi SITRALITMAS di Bapas Kelas I Tangerang bukan hanya sekadar terobosan administratif dalam pelayanan informasi, melainkan juga representasi transformasi hukum masyarakat menuju sistem yang lebih humanis, transparan, dan partisipatif. Sistem informasi ini memperkuat keterlibatan keluarga klien dalam proses pembimbingan, membuka akses terhadap data litmas dan status integrasi secara real-time, serta menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap lembaga masyarakat. Dengan demikian, SITRALITMAS berhasil menjembatani kesenjangan komunikasi antara petugas, klien, dan keluarga yang selama ini menjadi persoalan laten dalam praktik pembimbingan. Dari perspektif yuridis, SITRALITMAS merupakan manifestasi nyata dari asas keterbukaan, perlindungan, dan akuntabilitas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Masyarakat serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kehadirannya menegaskan bahwa digitalisasi bukan sekadar modernisasi teknis, tetapi bentuk konkret dari pemenuhan hak asasi manusia khususnya hak atas informasi dan pelayanan yang adil bagi semua warga negara, termasuk keluarga klien masyarakat. Namun, secara empiris, efektivitas implementasi sistem ini masih dihadapkan pada sejumlah hambatan yang bersifat struktural, kultural, dan normatif. Keterbatasan infrastruktur digital, resistensi sebagian aparat terhadap sistem baru, serta kesenjangan literasi digital di kalangan keluarga klien menjadi faktor yang menurunkan potensi optimalisasi SITRALITMAS.

Selain itu, ketiadaan regulasi turunan yang secara khusus mengatur mekanisme perlindungan data dan audit informasi menimbulkan celah hukum yang perlu segera diantisipasi. Dari dimensi sosiologis, penelitian ini memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan publik di bidang masyarakat mampu mengubah paradigma hukum dari yang bersifat kontrol menjadi pemberdayaan. Dengan melibatkan keluarga sebagai *rights-holders* dan petugas sebagai *duty-bearers*, SITRALITMAS menciptakan ekosistem hukum yang hidup sebagaimana ditekankan Satjipto Rahardjo di mana hukum berfungsi sebagai sarana kemanusiaan, bukan sekadar sistem norma. Implikasi penelitian ini bersifat multidimensional. Secara normatif, perlu adanya penyusunan regulasi turunan mengenai tata kelola informasi dan perlindungan data klien. Secara institusional, Kementerian Hukum dan HAM perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan literasi digital, etika informasi, dan komunikasi publik berbasis HAM. Sementara secara sosial-hukum, Bapas perlu memperluas partisipasi



masyarakat dengan mengembangkan model *hybrid service* yang menggabungkan sistem digital dan pelayanan langsung bagi keluarga yang belum memiliki akses teknologi. Secara konseptual, SITRALITMAS menandai terbentuknya paradigma baru yang dapat disebut “pemasyarakatan partisipatif digital,” yaitu model pembimbingan yang menempatkan keluarga sebagai bagian aktif dari proses hukum dan pembinaan sosial. Paradigma ini menggeser orientasi pemasyarakatan dari sistem pengawasan menjadi sistem kolaborasi, dari pendekatan prosedural menuju pendekatan kemanusiaan.

Oleh karena itu, inovasi SITRALITMAS layak dipandang sebagai praktik hukum progresif yang merealisasikan nilai keadilan sosial Pancasila dalam ruang birokrasi modern. Sistem ini membuktikan bahwa hukum dapat menjadi jembatan antara teknologi dan kemanusiaan antara norma dan realitas jika dihidupkan melalui semangat empati, transparansi, dan tanggung jawab moral.

DAFTAR REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative Governance in Theory and Practice*. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543-571.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Friedman, L. M. (1975). *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russell Sage Foundation.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2023). *Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pelayanan Pemasyarakatan Berbasis Teknologi Informasi*.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Rahardjo, S. (2003). *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*. Jakarta: Kompas.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Smith, J., & Resodihardjo, J. (2020). *Digital Transparency and Public Trust in Correctional Institutions*. International Journal of Prison Reform Studies, 15(1), 45-59.
- Soekanto, S. (1986). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tyler, T. (1990). *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.