

PENINGKATAN EFEKTIVITAS DAN KEAMANAN LAYANAN KUNJUNGAN MELALUI PEMBAHARUAN SISTEM DAN INFORMASI VISUAL DI LAPAS KELAS III RANGKASBITUNG

Aryo Pramudya Susanto, Mitro Subroto

Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Politeknik Pengayoman Indonesia
aryopramudya12@gmail.com.

Abstract

Visitation services are a crucial aspect of supporting the development process in correctional institutions. At Rangkasbitung Class III Prison, these services still face various challenges, such as a lack of clarity in the flow, inadequate visual information, and a weak visitor identification and monitoring system. Through the Community Service Program (KKN), a series of activities were conducted to improve the effectiveness and security of visitation services. These steps included observing field conditions, designing information media such as visitation flow banners, preparing proof of deposit documents, and producing visitor stamps. These activities were carried out using a participatory approach and actively involved prison officers to ensure successful implementation. Evaluations showed that the system and visual information updates improved visitor comfort and assisted officers in carrying out their duties more orderly and efficiently. This innovation is expected to be implemented sustainably as part of public service standards in correctional environments.

Keywords: Prisons, inmate visits, service effectiveness, visual information, security systems, public service innovation.

Abstrak

Layanan kunjungan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung proses pembinaan di lembaga pemasyarakatan. Di Lapas Kelas III Rangkasbitung, layanan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya kejelasan alur, tidak tersedianya informasi visual yang memadai, serta lemahnya sistem identifikasi dan pengawasan pengunjung. Melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN), dilakukan serangkaian kegiatan untuk meningkatkan efektivitas dan keamanan layanan kunjungan. Langkah-langkah yang ditempuh meliputi observasi kondisi lapangan, perancangan media informasi seperti banner alur kunjungan, penyusunan surat bukti penitipan uang, serta pembuatan stempel tanda pengunjung. Kegiatan ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan melibatkan petugas lapas secara aktif untuk memastikan keberhasilan implementasi. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pembaruan sistem dan informasi visual tersebut mampu meningkatkan kenyamanan pengunjung serta membantu petugas dalam menjalankan tugas secara lebih tertib dan efisien. Inovasi ini diharapkan dapat diterapkan secara berkelanjutan sebagai bagian dari standar pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

Keywords: Lapas, kunjungan narapidana, efektivitas layanan, informasi visual, sistem keamanan, inovasi pelayanan public.

PENDAHULUAN

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) memiliki peran strategis dalam

pembinaan warga binaan pemasyarakatan (WBP), termasuk melalui layanan kunjungan yang berfungsi sebagai sarana menjaga

hubungan sosial dan dukungan emosional dari keluarga. Layanan kunjungan terbukti dapat membantu menjaga stabilitas psikologis narapidana serta memperkuat proses reintegrasi sosial. Namun, di Lapas Kelas III Rangkasbitung, pelaksanaan kunjungan masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek alur layanan, ketersediaan informasi visual, serta lemahnya sistem identifikasi dan pengawasan pengunjung. Kondisi ini menimbulkan kebingungan bagi pengunjung, memperlambat proses layanan, dan berpotensi menimbulkan gangguan keamanan apabila tidak dikelola secara tertib.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dilaksanakan serangkaian inovasi yang bersifat praktis namun berdampak langsung. Inovasi tersebut mencakup penyediaan media informasi berupa banner alur kunjungan, penyusunan format surat bukti penitipan uang, serta penerapan stempel sebagai tanda identifikasi pengunjung. Seluruh kegiatan ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, di mana petugas lapas dilibatkan secara aktif sehingga hasilnya tidak hanya bersifat simbolik, tetapi juga relevan dengan kebutuhan operasional di lapangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa kehadiran media visual mampu menurunkan tingkat kebingungan pengunjung, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan ketertiban arus kunjungan. Hal ini sejalan dengan temuan Sari, Rahmawati, dan Latifah (2020) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media visual dapat meningkatkan pemahaman prosedur layanan publik dan menurunkan keluhan pengunjung hingga 38%.

Selain aspek informasi, sistem identifikasi pengunjung juga menjadi bagian penting dalam mendukung

keamanan lapas. Penerapan stempel sebagai penanda sederhana terbukti efektif membantu petugas membedakan pengunjung yang telah melalui prosedur pemeriksaan dari yang belum, sehingga memperlancar proses pengawasan. Hal ini selaras dengan riset Maulana (2021) yang menekankan urgensi kontrol identifikasi pengunjung untuk mencegah potensi penyelundupan barang terlarang di dalam lapas. Begitu pula dengan penerapan surat bukti penitipan uang yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dengan adanya bukti fisik yang sah, baik pengunjung maupun petugas merasa lebih aman dan terlindungi secara administratif, sekaligus memperkuat sistem dokumentasi internal.

Jika ditinjau dari perspektif efektivitas pelayanan publik, inovasi sederhana ini memberikan dampak signifikan. Nugroho dan Pramesti (2019) menegaskan bahwa sistem antrean dan informasi visual yang jelas dapat meningkatkan kepuasan layanan serta menurunkan risiko gangguan keamanan di lingkungan pemasyarakatan. Puspitasari dan Hidayat (2018) juga menunjukkan bahwa inovasi serupa telah diterapkan di Lapas Kelas IIA Yogyakarta dengan penggunaan sistem antrean digital dan media berbasis layar elektronik. Namun, pendekatan berbasis low-cost seperti di Rangkasbitung memiliki keunggulan tersendiri karena dapat diterapkan meski dengan keterbatasan anggaran dan infrastruktur.

Secara keseluruhan, pembaruan layanan kunjungan di Lapas Kelas III Rangkasbitung berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat sistem keamanan, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dan petugas. Meskipun masih terdapat tantangan seperti

ketergantungan pada konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur atau keterbatasan media manual yang sulit diperbarui ketika terjadi perubahan kebijakan, kegiatan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan sistem layanan yang lebih adaptif. Penguatan regulasi internal dan pengembangan ke arah sistem digital, misalnya dengan penambahan QR code pada banner atau pencatatan elektronik untuk penitipan uang, menjadi langkah lanjutan yang layak dipertimbangkan. Dengan evaluasi dan pemantauan berkelanjutan, inovasi sederhana ini tidak hanya dapat direplikasi di lapas lain, tetapi juga berpotensi diterapkan pada unit pelayanan publik lain yang menghadapi tantangan serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelaksanaan intervensi di Lapas Kelas III Rongkasbitung menunjukkan perubahan nyata pada beberapa aspek layanan kunjungan yang menjadi fokus kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung di lapangan dan wawancara informal dengan petugas serta pengunjung, lalu dibandingkan kondisi sebelum dan sesudah pemasangan media serta penerapan prosedur baru. Data operasional lapas yang digunakan sebagai konteks menunjukkan rata-rata kunjungan harian antara 35–50 orang dengan lonjakan pada akhir pekan; konteks inilah yang menjadi dasar penilaian efektivitas perubahan yang diterapkan. Secara ringkas, indikator keberhasilan yang diamati meliputi pemahaman pengunjung terhadap alur, keteraturan antrean dan arus, efisiensi kerja petugas, transparansi proses penitipan uang, serta tingkat adopsi hasil inovasi pasca-kegiatan.

Dari sisi pemahaman dan perilaku pengunjung, pemasangan banner denah dan tata cara kunjungan memberi kontribusi signifikan terhadap kemampuan pengunjung menavigasi prosedur secara mandiri. Sebelum intervensi, banyak pengunjung bergantung pada penjelasan verbal petugas sehingga sering terjadi kebingungan dan pertanyaan yang berulang; setelah banner dipasang di titik strategis, pengunjung cenderung membaca panduan terlebih dahulu dan mengikuti alur yang tertera.



Gambar 1 Banner Alur Pelaksanaan Kunjungan

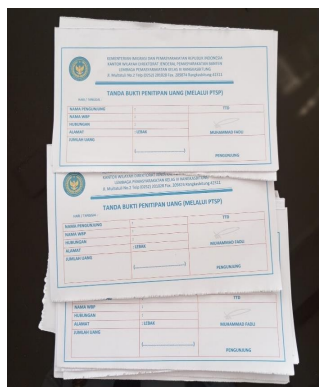
Perbaikan alur fisik dan tanda panduan juga berpengaruh pada keteraturan antrean. Dengan adanya pemisahan jalur masuk dan keluar yang diperkuat oleh denah visual, terjadi penataan ulang pergerakan pengunjung sehingga arus kunjungan menjadi lebih lancar dan tidak lagi banyak terjadi tumpang tindih antara orang yang masuk dan yang keluar.

Dampak terhadap kinerja petugas juga terlihat jelas. Implementasi stempel tanda pengunjung memudahkan verifikasi di pos-pos pemeriksaan sehingga petugas tidak perlu lagi melakukan pengecekan identitas yang berulang atau mengandalkan ingatan visual setiap orang.



Gambar 2 Penerapan Stempel

Aspek administrasi penitipan uang juga mengalami perbaikan yang terukur secara prosedural. Sebelum kegiatan ini, penitipan uang dilakukan secara longgar tanpa bukti tertulis yang memadai, sehingga rentan menimbulkan sengketa. Dengan diterapkannya formulir tanda bukti penitipan dalam dua rangkap—satu untuk pengunjung dan satu arsip untuk lapas—proses menjadi terdokumentasi dengan jelas. Bukti tertulis ini memperkecil potensi klaim karena catatan transaksi tersedia untuk verifikasi, dan sekaligus memberi rasa aman bagi pengunjung bahwa setoran mereka tercatat.



Gambar 3 Surat Penitipan Uang

Terakhir, aspek keberlanjutan menunjukkan sinyal positif: tiga elemen utama yang diperkenalkan—banner alur, formulir penitipan, dan stempel tanda—masih digunakan secara rutin dalam periode monitoring pasca-

kegiatan. Adopsi ini menandakan bahwa intervensi yang dirancang sesuai dengan kapasitas sumber daya di lapas sehingga tidak terlalu bergantung pada teknologi atau biaya tinggi. Secara keseluruhan, hasil kegiatan memperlihatkan bahwa solusi sederhana, bila disesuaikan dengan kebutuhan lapangan dan didukung partisipasi petugas, mampu meningkatkan keteraturan layanan kunjungan, transparansi administrasi, serta efisiensi pengawasan tanpa memerlukan investasi besar.

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan di Lapas Kelas III Rangkasbitung menunjukkan bahwa pembaruan layanan kunjungan dengan pendekatan sederhana dapat memberikan dampak yang cukup signifikan. Dari sisi pengunjung, penyediaan banner alur dan denah kunjungan membuat proses lebih jelas dan mudah diikuti. Perubahan ini penting, karena sebelumnya banyak pengunjung bergantung sepenuhnya pada arahan verbal petugas yang sering menimbulkan antrean tidak teratur dan kebingungan di titik pemeriksaan. Hal ini mendukung penelitian Sari, Rahmawati, dan Latifah (2020) yang menegaskan bahwa informasi visual memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan pemahaman publik terhadap prosedur layanan. Dengan adanya media visual, pengunjung dapat lebih mandiri, sehingga efektivitas layanan meningkat tanpa menambah beban petugas.

Dari sisi keamanan, penerapan stempel tanda pengunjung memperlihatkan efektivitas sebagai metode identifikasi sederhana namun terukur. Stempel memungkinkan petugas membedakan dengan cepat siapa saja yang telah menjalani

pemeriksaan, sehingga proses verifikasi menjadi lebih ringkas. Kondisi ini selaras dengan kajian Maulana (2021) yang menekankan pentingnya kontrol identifikasi dalam mencegah potensi pelanggaran, termasuk penyelundupan barang terlarang. Inovasi sederhana ini juga memperkuat rasa aman baik bagi petugas maupun pengunjung karena menurunkan risiko terjadinya kelolosan prosedur.

Aspek lain yang juga mengalami peningkatan adalah administrasi penitipan uang. Dengan adanya surat bukti penitipan, transaksi menjadi lebih transparan dan akuntabel. Pengunjung memperoleh jaminan bahwa dana yang mereka titipkan tercatat secara resmi, sementara petugas memiliki arsip yang dapat dipertanggungjawabkan. Perubahan ini sejalan dengan temuan Nugroho dan Pramesti (2019) yang menyebutkan bahwa prosedur tertulis dapat meningkatkan akuntabilitas layanan publik dan memperkecil potensi sengketa. Dalam konteks lapas, hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat, terutama keluarga warga binaan yang mengandalkan layanan penitipan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari narapidana.

Jika dibandingkan dengan inovasi digital yang pernah diterapkan di Lapas Kelas IIA Yogyakarta (Puspitasari & Hidayat, 2018), pendekatan manual di Rangkasbitung mungkin tampak sederhana. Namun, justru di situlah letak keunggulannya. Dengan keterbatasan anggaran dan sarana, metode berbasis manual yang murah, mudah digunakan, dan tidak membutuhkan pelatihan khusus mampu langsung diadopsi dan berfungsi efektif. Artinya, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak selalu harus berlandaskan teknologi canggih, tetapi lebih pada

kesesuaian dengan kondisi dan kebutuhan riil di lapangan.

Meski demikian, pembaruan ini masih menyisakan sejumlah tantangan. Pertama, keberhasilan sistem sangat bergantung pada konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur. Jika ada kelalaian, misalnya lupa memberi stempel atau tidak disiplin menggunakan formulir penitipan, efektivitas sistem akan menurun. Kedua, media manual memiliki keterbatasan dalam hal fleksibilitas. Banner sebagai media cetak bersifat statis dan harus diperbarui dengan mencetak ulang jika ada perubahan aturan atau SOP. Begitu pula dokumen bukti penitipan uang yang rentan rusak atau hilang apabila tidak diarsipkan dengan baik.

Meskipun ada keterbatasan, keberlanjutan penggunaan media-media ini pasca-kegiatan menunjukkan bahwa inovasi diterima dan sesuai dengan kapasitas lembaga. Ke depan, pengembangan sistem digital tetap menjadi opsi, misalnya melalui penggunaan QR code pada banner atau sistem pencatatan penitipan berbasis elektronik. Namun, transisi tersebut harus memperhatikan kesiapan sumber daya manusia dan sarana yang dimiliki lapas. Dengan demikian, inovasi sederhana yang diterapkan saat ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan layanan yang lebih modern dan adaptif di masa depan.

Secara keseluruhan, pembaruan layanan kunjungan di Lapas Rangkasbitung dapat dipandang sebagai praktik baik (best practice) dalam pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan. Kegiatan ini membuktikan bahwa solusi yang murah dan sederhana, jika dirancang sesuai kebutuhan serta melibatkan petugas secara partisipatif, mampu meningkatkan keteraturan, transparansi,

dan keamanan layanan secara nyata. Inovasi ini tidak hanya relevan untuk konteks lapas, tetapi juga berpotensi direplikasi di unit pelayanan publik lain yang menghadapi permasalahan serupa.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Lapas Kelas III Rangkasbitung membuktikan bahwa inovasi sederhana mampu memberikan dampak besar terhadap efektivitas dan keamanan layanan kunjungan. Penerapan media visual berupa banner alur kunjungan, penggunaan stempel tanda pengunjung, serta penyusunan surat bukti penitipan uang berhasil memperbaiki sistem pelayanan yang sebelumnya belum terstruktur dengan baik. Perubahan tersebut membuat pengunjung lebih mudah memahami prosedur, arus kunjungan menjadi lebih tertib, dan beban kerja petugas berkurang karena verifikasi berlangsung lebih efisien.

Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, bukti penitipan uang memberikan rasa aman bagi pengunjung sekaligus memperkuat dokumentasi administrasi bagi lapas. Stempel pengunjung terbukti meningkatkan efektivitas pengawasan, sedangkan media informasi visual menumbuhkan kemandirian pengunjung dalam mengikuti prosedur. Secara keseluruhan, inovasi ini bukan hanya menjawab kebutuhan teknis, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya budaya layanan publik yang lebih akuntabel, aman, dan ramah bagi masyarakat.

Meskipun masih terdapat keterbatasan, terutama dalam hal fleksibilitas media manual dan konsistensi implementasi oleh petugas, keberlanjutan pemanfaatan inovasi ini menunjukkan bahwa solusi yang murah dan mudah diterapkan tetap relevan

dalam kondisi terbatas. Ke depan, integrasi dengan sistem digital dapat menjadi arah pengembangan agar pelayanan lebih adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan yang dinamis. Dengan demikian, pembaruan layanan kunjungan di Rangkasbitung dapat dijadikan contoh praktik baik yang layak direplikasi di lapas lain maupun unit pelayanan publik serupa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini tidak mungkin berhasil tanpa dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Lapas Kelas III Rangkasbitung yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas selama proses kegiatan berlangsung. Penghargaan juga diberikan kepada seluruh petugas lapas yang terlibat aktif, baik dalam tahap observasi, perancangan media informasi, maupun implementasi sistem yang telah dikembangkan.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada dosen pembimbing serta pihak kampus yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, dan dukungan moral sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Tidak lupa, apresiasi diberikan kepada rekan-rekan taruna yang turut berperan dalam penyusunan, pelaksanaan, dan pendokumentasian program. Semoga kolaborasi ini membawa manfaat bagi peningkatan kualitas layanan kunjungan sekaligus mendukung pengembangan pendidikan dan pengabdian masyarakat di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Maulana, R. (2021). Pengawasan terhadap pengunjung sebagai

upaya pencegahan
penyelundupan di lingkungan
pemasyarakatan. *Jurnal Ilmu
Hukum dan Keamanan*, 12(1),
45–57.

- Nugroho, A., & Pramesti, D. (2019).
Efektivitas sistem antrean dan
informasi visual dalam
meningkatkan layanan publik di
lingkungan pemasyarakatan.
Jurnal Pelayanan Publik, 7(2),
112–120.
- Puspitasari, N., & Hidayat, B. (2018).
Pengembangan sistem informasi
kunjungan berbasis digital di
Lapas Kelas IIA Yogyakarta.
*Prosiding Seminar Nasional
Sistem Informasi Indonesia
(SESINDO)*, 215–221.
- Sari, M. P., Rahmawati, D., & Latifah,
U. (2020). Pengaruh media
informasi visual terhadap
pemahaman prosedur layanan di
instansi publik. *Jurnal
Komunikasi Visual*, 5(1), 25–34