

LENTERA PASTO: INOVASI PELAYANAN HAK INTEGRASI WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN

Haris Yoga Saputra¹, Rheindra Wira Wicaksana²Email: harisyoga400@gmail.com, rheira27@gmail.com

Jurusan Ilmu Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

Abstract

The fulfillment of correctional inmates' rights requires transparent, accessible, and understandable information services. However, many correctional institutions continue to face challenges related to limited inmate understanding of integration rights, administrative procedures, sentence calculations, and correctional development stages. These conditions often result in repetitive inquiries directed to correctional officers, communication barriers, and reduced efficiency of information services. To address these issues, the LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto) program was implemented as a community service initiative aimed at improving information transparency through educational media, consultation services, and administrative assistance for inmates. The program employed a participatory approach consisting of problem identification, coordination with correctional officers, development of educational media, socialization activities, individual consultation services, and program evaluation. The implementation resulted in the establishment of an integrated information service corner, educational banners, consultation procedures, and structured information services that enhanced inmates' understanding of integration rights while supporting correctional officers in delivering more effective services. The program demonstrates that educational and participatory information services can improve transparency, strengthen correctional guidance, and serve as a replicable innovation for other correctional institutions.

Keywords: correctional services; inmates; integration rights; public service innovation; correctional institution.

Abstrak

Pelayanan informasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan sistem pemasyarakatan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak Warga

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Copyright : Author**Publish by : CAUSA**

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

¹ 8111422718, Jurusan Ilmu Pemasyarakatan Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

² 8111422728, Jurusan Ilmu Pemasyarakatan Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

Binaan Pemasyarakatan (WBP). Permasalahan yang masih dijumpai di Lapas Kelas IIA Purwokerto meliputi rendahnya pemahaman WBP mengenai hak integrasi, perhitungan masa pidana, persyaratan administrasi, serta tahapan pembinaan yang harus dilalui sebelum memperoleh hak tersebut. Kondisi tersebut mengakibatkan tingginya pertanyaan berulang kepada petugas, munculnya miskomunikasi, serta belum optimalnya efektivitas pelayanan informasi. Program LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto) dikembangkan sebagai inovasi pelayanan berbasis edukasi melalui penyediaan media informasi, layanan konsultasi, dan pendampingan administrasi bagi WBP. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang meliputi identifikasi permasalahan, koordinasi dengan petugas, penyusunan media edukasi, sosialisasi program, pelayanan konsultasi individual, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan terbentuknya Pojok Layanan LENTERA PASTO, tersedianya media edukasi yang komunikatif, meningkatnya akses informasi mengenai hak integrasi, serta meningkatnya efektivitas pelayanan informasi kepada WBP. Program ini memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi pelayanan pemasyarakatan dan berpotensi direplikasi pada satuan kerja pemasyarakatan lainnya.

Kata kunci: pemasyarakatan; warga binaan; hak integrasi; inovasi pelayanan; pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pendahuluan: Sistem pemasyarakatan di Indonesia merupakan bagian dari sistem peradilan pidana yang berorientasi pada pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) agar mampu menyadari kesalahannya, memperbaiki diri, tidak mengulangi tindak pidana, serta kembali menjadi anggota masyarakat yang produktif. Paradigma ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan yang menempatkan pembinaan dan reintegrasi sosial sebagai tujuan utama penyelenggaraan pemasyarakatan. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan proses pembinaan tidak hanya ditentukan oleh program kepribadian dan kemandirian, tetapi juga oleh terpenuhinya hak-hak WBP secara adil, transparan, dan akuntabel, termasuk hak untuk memperoleh informasi mengenai hak integrasi.

Hak integrasi, seperti remisi, asimilasi, Cuti Bersyarat (CB), Pembebasan Bersyarat (PB), dan Cuti Menjelang Bebas (CMB), merupakan bagian penting dari proses reintegrasi sosial karena memberikan kesempatan kepada WBP untuk kembali beradaptasi dengan kehidupan bermasyarakat secara bertahap. Oleh karena itu, informasi mengenai persyaratan, prosedur, serta tahapan pemberian hak integrasi harus dapat diakses secara mudah dan dipahami oleh setiap WBP. Keterbukaan informasi tersebut merupakan bagian

dari pelayanan publik yang berkualitas sekaligus mendukung prinsip transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil identifikasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Lapas Kelas IIA Purwokerto, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan informasi kepada WBP. Sebagian WBP belum memahami mekanisme perhitungan masa pidana, persyaratan administratif hak integrasi, maupun tahapan pembinaan yang harus dipenuhi sebelum memperoleh hak tersebut. Kondisi ini menyebabkan munculnya pertanyaan yang berulang kepada petugas mengenai estimasi tanggal bebas, persyaratan administrasi, maupun prosedur pengajuan hak integrasi. Selain meningkatkan beban pelayanan petugas, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpastian, serta menurunkan motivasi WBP dalam mengikuti program pembinaan. Permasalahan tersebut juga diidentifikasi dalam laporan Program LENTERA PASTO sebagai salah satu isu utama yang perlu memperoleh solusi melalui inovasi pelayanan informasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, transparansi informasi merupakan salah satu indikator utama terciptanya pelayanan yang akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Oleh karena itu, penyediaan media edukasi dan layanan konsultasi yang sistematis menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan informasi di lingkungan pemerintahan.

Berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penyediaan media informasi dan edukasi mampu meningkatkan pemahaman penerima layanan sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Nugroho, Wibowo, dan Hidayat (2022) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis edukasi memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Penelitian lain oleh Prasetyo dan Rahmawati (2021) menjelaskan bahwa penyediaan media informasi yang komunikatif mampu mengurangi kesalahan informasi dan meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan. Dalam bidang pemerintahan, penelitian Sari, Arifin, dan Kurniawan (2023) menemukan bahwa transparansi informasi mengenai hak-hak narapidana berkontribusi terhadap meningkatnya motivasi WBP dalam mengikuti program pembinaan serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintahan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan informasi WBP secara lebih sistematis, mudah diakses, dan berkelanjutan. Salah satu upaya yang dilakukan melalui kegiatan KKN adalah implementasi Program LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto). Program ini dirancang sebagai pusat layanan edukasi dan konsultasi mengenai hak integrasi melalui penyediaan media informasi, sosialisasi, konsultasi individual, serta pendampingan administrasi bagi WBP. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman WBP mengenai hak integrasi, mengurangi pertanyaan yang

bersifat berulang kepada petugas, meningkatkan efektivitas pelayanan informasi, serta mendukung terciptanya pelayanan masyarakat yang lebih transparan, humanis, dan berorientasi pada keberhasilan reintegrasi sosial.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui implementasi Program LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto). Rancangan kegiatan dilaksanakan secara partisipatif dengan melibatkan taruna, petugas masyarakat, dan Warga Binaan Masyarakat (WBP) sebagai sasaran utama program. Pendekatan partisipatif dipilih karena memungkinkan identifikasi permasalahan, penyusunan solusi, pelaksanaan program, hingga evaluasi dilakukan secara kolaboratif sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Ruang lingkup kegiatan difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan informasi mengenai hak integrasi WBP, meliputi pemberian edukasi terkait remisi, asimilasi, Cuti Bersyarat (CB), Pembebasan Bersyarat (PB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), prosedur administrasi, perhitungan masa pidana, serta tahapan pembinaan menuju reintegrasi sosial. Objek kegiatan adalah pelayanan informasi di Lapas Kelas IIA Purwokerto dengan sasaran utama Warga Binaan Masyarakat serta petugas yang bertugas pada bidang registrasi dan pembinaan. Program dilaksanakan di Lembaga Masyarakat Kelas IIA Purwokerto selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) tahun 2026.

Bahan utama yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi materi edukasi mengenai hak integrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, banner layanan, papan informasi, poster edukasi, formulir konsultasi, serta media pendukung lainnya yang dirancang untuk memudahkan penyampaian informasi kepada WBP. Adapun alat yang digunakan meliputi perangkat komputer untuk penyusunan media informasi, perangkat lunak desain grafis, alat tulis, printer, meja dan kursi layanan konsultasi, serta perlengkapan dokumentasi selama kegiatan berlangsung.

Pelaksanaan program dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) koordinasi dengan pihak Lapas Kelas IIA Purwokerto; (2) observasi lapangan dan identifikasi permasalahan pelayanan informasi; (3) penyusunan materi edukasi dan media informasi; (4) pembentukan Pojok Layanan LENTERA PASTO; (5) sosialisasi program kepada WBP; (6) pelaksanaan konsultasi individual mengenai hak integrasi dan masa pidana; (7) pendampingan administrasi; serta (8) monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program.

Data kegiatan diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan pencatatan hasil konsultasi. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan informasi dan kebutuhan WBP. Wawancara dilakukan secara langsung kepada petugas registrasi, petugas pembinaan, dan beberapa WBP guna memperoleh informasi mengenai

permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan hak integrasi. Dokumentasi dilakukan terhadap seluruh tahapan kegiatan, sedangkan formulir konsultasi digunakan untuk mencatat jenis layanan yang diberikan, permasalahan yang disampaikan WBP, serta tindak lanjut yang diperlukan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis untuk mengidentifikasi perubahan yang terjadi setelah implementasi Program LENTERA PASTO. Keberhasilan program dievaluasi berdasarkan beberapa indikator, yaitu terbentuknya Pojok Layanan LENTERA PASTO, tersedianya media edukasi dan informasi, meningkatnya pemahaman WBP mengenai hak integrasi, terlaksananya layanan konsultasi secara individual, serta meningkatnya efektivitas pelayanan informasi di lingkungan Lapas Kelas IIA Purwokerto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan: Program LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto) dilaksanakan sebagai inovasi pelayanan informasi bagi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) untuk meningkatkan pemahaman mengenai hak integrasi dan mendukung transparansi pelayanan di Lapas Kelas IIA Purwokerto. Pelaksanaan program diawali dengan identifikasi permasalahan pelayanan informasi, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan media edukasi, sosialisasi program, pembentukan pojok layanan, pelaksanaan konsultasi individual, hingga monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, beberapa luaran utama berhasil diwujudkan, yaitu tersedianya media edukasi mengenai hak integrasi, terbentuknya Pojok LENTERA PASTO sebagai pusat konsultasi informasi, terlaksananya layanan konsultasi kepada WBP, serta tersusunnya alur pelayanan informasi yang lebih sistematis. Kehadiran media informasi tersebut mempermudah WBP memperoleh informasi secara mandiri sebelum melakukan konsultasi dengan petugas.

No	Luaran Program	Hasil
1.	Pojok LENTERA PASTO	Terbentuk sebagai pusat layanan informasi WBP
2.	Banner dan media edukasi	Terpasang pada area pelayanan
3.	Layanan Konsultasi	Berjalan selama pelaksanaan program

4.	Pendampingan Administrasi	Membantu WBP memahami persyaratan hak integrasi
5.	Alur Pelayanan Informasi	Tersusun dan diterapkan dalam pelayanan

Selain menghasilkan media edukasi, program ini juga memberikan ruang konsultasi secara langsung antara WBP dan petugas sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat serta mengurangi kesalahan persepsi mengenai hak integrasi.

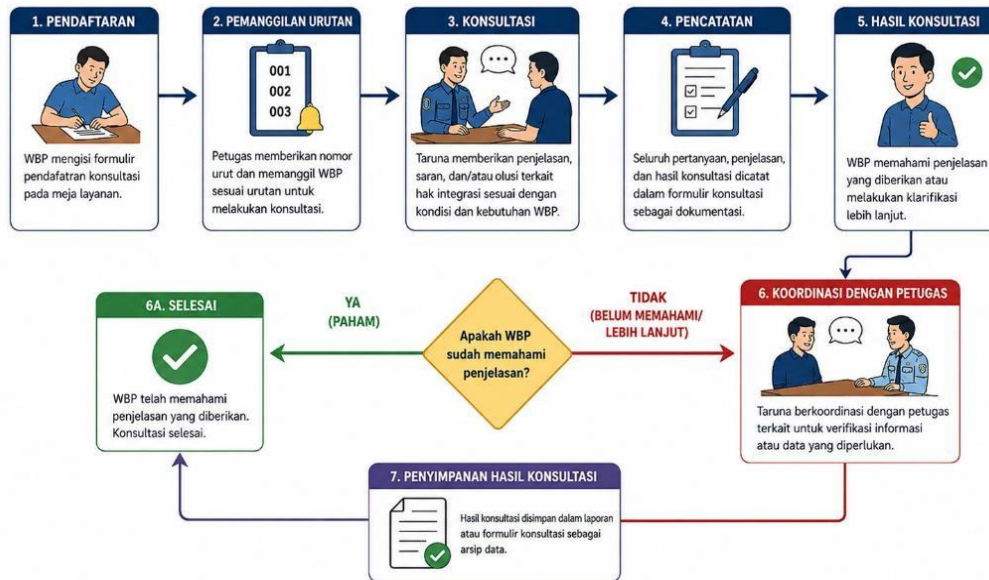
Pelaksanaan Program LENTERA PASTO menunjukkan bahwa penyediaan media informasi yang mudah dipahami mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan informasi di lingkungan masyarakat. Sebelum program dilaksanakan, penyampaian informasi mengenai hak integrasi lebih banyak dilakukan melalui komunikasi langsung antara petugas dan WBP sehingga pertanyaan yang sama sering disampaikan secara berulang. Setelah tersedianya media edukasi dan pojok layanan, proses penyampaian informasi menjadi lebih sistematis karena WBP memperoleh informasi awal melalui banner, media edukasi, dan panduan layanan sebelum melakukan konsultasi.

Keberadaan layanan konsultasi juga memberikan kesempatan kepada WBP untuk memperoleh penjelasan yang sesuai dengan kondisi masing-masing, terutama mengenai persyaratan administrasi, perhitungan masa pidana, dan tahapan pembinaan menuju pemberian hak integrasi. Pendekatan tersebut sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya aksesibilitas informasi, transparansi, serta responsivitas petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dari sisi petugas masyarakat, implementasi LENTERA PASTO membantu meningkatkan efektivitas pelayanan informasi. Pertanyaan yang bersifat umum dapat dijawab melalui media edukasi yang telah tersedia, sedangkan konsultasi difokuskan pada permasalahan yang lebih spesifik. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih efisien dan komunikasi antara petugas dengan WBP berlangsung lebih terarah.

Hasil pelaksanaan program ini juga memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu memerlukan teknologi yang kompleks. Penyediaan media informasi yang sederhana namun sistematis, dikombinasikan dengan layanan konsultasi yang terstruktur, telah mampu mendukung keterbukaan informasi mengenai hak integrasi. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis edukasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

ALUR PELAYANAN KONSULTASI HAK INTEGRASI PROGRAM LENTERA PASTO



Keterangan: Alur ini berlaku dalam rangka pelayanan informasi dan edukasi hak integrasi bagi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).

Gambar 1. Alur Pelaksanaan Program LENTERA PASTO



Figure 1 Dokumentasi Pojok LENTERA PASTO

Secara keseluruhan, Program LENTERA PASTO memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi di Lapas Kelas IIA Purwokerto. Program ini tidak hanya membantu WBP memperoleh informasi mengenai hak integrasi secara lebih jelas dan mudah dipahami, tetapi juga mendukung petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pembinaan.

Hasil implementasi Program LENTERA PASTO (Layanan Edukasi dan Informasi Terpadu Lapas Kelas IIA Purwokerto) menunjukkan bahwa penyediaan layanan informasi yang terstruktur melalui media edukasi dan konsultasi individual mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Keberadaan pojok layanan, banner edukasi, serta mekanisme konsultasi memberikan alternatif bagi WBP untuk memperoleh informasi mengenai hak integrasi secara lebih mudah, jelas, dan sistematis. Kondisi tersebut turut membantu petugas dalam menyampaikan informasi secara lebih efektif sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kejelasan informasi, kemudahan akses layanan, daya tanggap petugas, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks pemasyarakatan, keterbukaan informasi mengenai hak integrasi merupakan bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak warga binaan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

Pelaksanaan Program LENTERA PASTO juga memperlihatkan bahwa pendekatan edukatif dapat mengurangi kesenjangan informasi antara petugas dan WBP. Sebelum program dilaksanakan, penyampaian informasi lebih banyak dilakukan secara lisan sehingga pertanyaan yang sama sering disampaikan berulang oleh WBP. Setelah tersedianya media edukasi dan layanan konsultasi, proses komunikasi menjadi lebih sistematis karena WBP memperoleh informasi awal melalui media yang tersedia sebelum melakukan konsultasi lebih lanjut kepada petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa media edukasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pelayanan pemasyarakatan.

Hasil ini selaras dengan penelitian Nugroho, Wibowo, dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan berbasis edukasi mampu meningkatkan pemahaman pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan publik. Demikian pula penelitian Prasetyo dan Rahmawati (2021) yang menemukan bahwa penyediaan media informasi yang komunikatif dapat mengurangi kesalahan persepsi sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan. Pada sektor pemasyarakatan, penelitian Sari, Arifin, dan Kurniawan (2023) menunjukkan bahwa transparansi informasi mengenai hak-hak narapidana berpengaruh terhadap meningkatnya motivasi mengikuti program pembinaan serta membangun kepercayaan terhadap institusi pemasyarakatan.

Dari perspektif pelayanan publik, Program LENTERA PASTO menunjukkan bahwa inovasi tidak selalu harus diwujudkan dalam bentuk digitalisasi atau penggunaan teknologi yang kompleks. Inovasi dapat dilakukan melalui penyempurnaan proses pelayanan, penyediaan media informasi yang mudah dipahami, serta pembentukan mekanisme konsultasi yang mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Pendekatan tersebut sesuai dengan konsep inovasi sektor publik yang menekankan penciptaan nilai tambah melalui perbaikan proses pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, pelaksanaan Program LENTERA PASTO masih memiliki beberapa keterbatasan. Program dilaksanakan dalam periode Kuliah Kerja Nyata (KKN) sehingga waktu implementasi relatif singkat dan belum memungkinkan dilakukan pengukuran dampak jangka panjang terhadap tingkat pemahaman WBP maupun efektivitas pelayanan. Selain itu, evaluasi program masih bersifat deskriptif sehingga belum didukung oleh instrumen kuantitatif, seperti pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan atau peningkatan pengetahuan WBP sebelum dan sesudah program dilaksanakan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dan Saran: Secara keseluruhan, Program LENTERA PASTO memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi di Lapas Kelas IIA Purwokerto. Program ini tidak hanya membantu WBP memperoleh informasi mengenai hak integrasi secara lebih jelas dan mudah dipahami, tetapi juga mendukung petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pembinaan.

Dari perspektif pelayanan publik, Program LENTERA PASTO menunjukkan bahwa inovasi tidak selalu harus diwujudkan dalam bentuk digitalisasi atau penggunaan teknologi yang kompleks. Inovasi dapat dilakukan melalui penyempurnaan proses pelayanan, penyediaan media informasi yang mudah dipahami, serta pembentukan mekanisme konsultasi yang mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Pendekatan tersebut sesuai dengan konsep inovasi sektor publik yang menekankan penciptaan nilai tambah melalui perbaikan proses pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, pelaksanaan Program LENTERA PASTO masih memiliki beberapa keterbatasan. Program dilaksanakan dalam periode Kuliah Kerja Nyata (KKN) sehingga waktu implementasi relatif singkat dan belum memungkinkan dilakukan pengukuran dampak jangka panjang terhadap tingkat pemahaman WBP maupun efektivitas pelayanan. Selain itu, evaluasi program masih bersifat deskriptif sehingga belum didukung oleh instrumen kuantitatif, seperti pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan atau peningkatan pengetahuan WBP sebelum dan sesudah program dilaksanakan.

Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah mengintegrasikan LENTERA PASTO ke dalam pelayanan rutin Lapas Kelas IIA Purwokerto melalui penetapan petugas pengelola, pembaruan media informasi secara berkala sesuai perkembangan regulasi, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus layanan informasi hak integrasi. Selain itu, program dapat dikembangkan dengan memanfaatkan media digital, seperti layar informasi elektronik atau aplikasi layanan informasi internal, sehingga akses informasi menjadi lebih luas dan efisien.

Program ini juga memiliki potensi untuk direplikasi pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan lainnya dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik masing-masing satuan kerja. Replikasi tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pemasarakatan, memperkuat transparansi pelayanan hak-hak WBP, serta mendukung terwujudnya tujuan sistem pemasarakatan yang berorientasi pada pembinaan dan reintegrasi sosial.

DAFTAR PUSTAKA

DASAR HUKUM

Republik Indonesia. (2009) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2022) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

ARTIKEL JURNAL

Dwiyanto, A. (2018) Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldaña, J. (2014) Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd edn. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moleong, L.J. (2019) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Prasetyo, D. and Rahmawati, L. (2021) 'Peran Media Edukasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), pp. 45-56.

Sugiyono. (2020) Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sari, R., Arifin, A. and Kurniawan, D. (2023) Transparansi Informasi Hak Warga Binaan sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan terhadap Lembaga Pemasyarakatan', *Jurnal Ilmu Pemasyarakatan Indonesia*, 17(2), pp. 102-116.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2018) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th edn. New York: McGraw-Hill Education.