



PENERAPAN APLIKASI SANTIAGO GUNA MENINGKATKAN LAYANAN KUNJUNGAN DI LAPAS KELAS IIB SUMEDANG

John Harris Agus Samuel Silitonga¹, Meitisa Vanya Simanjuntak²

Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

e-mail: johnharrissilitonga78945@gmail.com

Abstract

Visitation services at Class IIB Sumedang Prison continue to face several challenges, including manual queue calling, suboptimal utilization of television screens as information media, and the lack of integration between the Self Service machine and the service system, resulting in limited service effectiveness and transparency. This activity employed a participatory method using a problem-solving approach, implemented through several stages: observation, problem identification, solution design, system revitalization, and evaluation of the program's implementation. The discussion focused on revitalizing service facilities through improvements to the speaker system, optimization of the information television and Self Service machine, and the development of the SANTIAGO application (Integrated Queue Number, Information, and Automatic Turn System), which integrates queue number issuance, automated calling, and real-time information delivery. The implementation results showed that the SANTIAGO system successfully improved the orderliness, effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of visitation services, while also reducing staff workload and facilitating access to information for the public as service users.

Keywords: public service, SANTIAGO, digital transformation.

Abstrak

Pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang masih menghadapi permasalahan berupa pemanggilan antrean yang

Article History

Received : September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

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/)



dilakukan secara manual, belum optimalnya pemanfaatan televisi sebagai media informasi, serta belum terintegrasinya mesin Self Service dengan sistem pelayanan sehingga efektivitas dan transparansi layanan belum tercapai. Kegiatan ini menggunakan metode partisipatif dengan pendekatan problem solving yang dilaksanakan melalui tahapan observasi, identifikasi permasalahan, perancangan solusi, implementasi revitalisasi sistem, serta evaluasi terhadap hasil penerapan program. Pembahasan difokuskan pada revitalisasi sarana pelayanan melalui perbaikan perangkat speaker, optimalisasi televisi informasi dan mesin Self Service, serta pengembangan aplikasi SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis) yang mengintegrasikan proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan otomatis, dan penyampaian informasi secara real-time. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem SANTIAGO berhasil meningkatkan ketertiban, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kunjungan, sekaligus mengurangi beban kerja petugas serta memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan

Kata kunci: pelayanan publik, SANTIAGO, transformasi digital.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas, adil, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan berdasarkan asas kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Meskipun demikian, berbagai instansi pemerintah masih menghadapi persoalan berupa prosedur yang panjang, penyampaian informasi yang kurang efektif, serta pelayanan yang masih bergantung pada mekanisme manual. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering mengalami ketidakpastian dalam memperoleh informasi maupun antrean pelayanan. Pelayanan publik yang belum optimal pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

penyelenggara layanan. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendasar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada masyarakat (Sinambela, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Lapas Kelas IIB Sumedang, ditemukan bahwa proses pelayanan kunjungan masih menghadapi beberapa kendala operasional. Sistem pemanggilan nomor antrean belum berjalan secara optimal karena perangkat speaker mengalami kerusakan sehingga petugas melakukan pemanggilan secara manual dengan suara keras kepada pengunjung. Kondisi tersebut menyebabkan penyampaian informasi kurang efektif, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Selain itu, televisi yang tersedia pada ruang pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media informasi pelayanan sehingga pengunjung belum memperoleh informasi mengenai prosedur kunjungan, tata tertib, maupun status antrean secara real-time.



Gambar 1. Kegiatan Observasi di Lapas Kelas IIB Sumedang

Permasalahan lain yang ditemukan adalah mesin Self Service yang tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai sarana pelayanan mandiri. Padahal perangkat tersebut memiliki potensi untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh nomor antrean, mengakses panduan pelayanan, maupun menyampaikan pengaduan. Akibat belum terintegrasinya perangkat tersebut dengan sistem pelayanan yang berjalan, sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga mengurangi efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Reformasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyederhanaan prosedur,



tetapi juga menekankan perubahan paradigma organisasi dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif. Menurut Sinambela, pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, dan kepastian bagi pengguna layanan. Prinsip tersebut menjadi dasar bagi setiap organisasi sektor publik untuk terus melakukan inovasi sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan, organisasi pemerintah dituntut mengembangkan sistem pelayanan yang lebih adaptif. Perubahan tersebut tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, inovasi pelayanan menjadi bagian penting dari implementasi reformasi birokrasi di sektor publik (Sinambela, 2019).

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital tidak lagi dipahami sekadar mengubah dokumen fisik menjadi elektronik, melainkan sebagai proses mendesain ulang layanan agar lebih efisien, terintegrasi, dan berpusat pada pengguna. Janowski menjelaskan bahwa digital government merupakan tahapan evolusi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Pendekatan tersebut menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam perancangan sistem pelayanan. Oleh sebab itu, digitalisasi menjadi strategi penting dalam membangun pelayanan publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Implementasi teknologi yang tepat juga mampu mengurangi hambatan administratif sekaligus meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Janowski, 2015).

Dalam konteks transformasi organisasi, pemanfaatan teknologi harus diikuti dengan perubahan proses kerja dan budaya pelayanan. Mergel menjelaskan bahwa transformasi digital sektor publik merupakan perubahan menyeluruh terhadap proses, layanan, dan hubungan organisasi dengan masyarakat melalui teknologi digital. Keberhasilan transformasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi ke dalam proses bisnis pelayanan. Artinya, digitalisasi harus menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan akurat bagi masyarakat. Organisasi publik yang mampu mengintegrasikan teknologi secara efektif akan memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan sistem konvensional. Dengan demikian, inovasi digital menjadi bagian dari strategi peningkatan kinerja organisasi pemerintah (Mergel, 2019).

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik juga perlu dipandang sebagai bagian



dari inovasi organisasi, bukan hanya sebagai pengadaan perangkat baru. Demircioglu dan Audretsch (2024) menjelaskan bahwa inovasi sektor publik dapat diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, tetapi keberhasilannya dipengaruhi oleh konteks organisasi, proses kerja, serta kemampuan institusi dalam mengelola perubahan. Dalam praktiknya, inovasi pelayanan perlu menghasilkan perubahan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan, baik melalui penyederhanaan proses, peningkatan akses informasi, maupun pengurangan hambatan dalam memperoleh pelayanan. Sejalan dengan perkembangan pemerintahan digital, Sikkut (2022) menekankan pentingnya kepemimpinan, integrasi proses, dan kemampuan organisasi dalam mengembangkan layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan perlu diarahkan pada pembentukan sistem yang terintegrasi dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, bukan sekadar memindahkan proses manual ke dalam perangkat digital.

Inovasi dalam pelayanan publik pada dasarnya diperlukan ketika mekanisme pelayanan yang berjalan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Osborne, Brown, dan Walker (2017) menjelaskan bahwa inovasi dalam organisasi pelayanan publik dapat mencakup perubahan pada proses, metode, teknologi, maupun cara organisasi berinteraksi dengan pengguna layanan. Inovasi tersebut perlu dikelola secara sistematis agar tidak berhenti pada pengadaan teknologi, tetapi menghasilkan perubahan nyata dalam proses dan kualitas pelayanan. Dalam perkembangan pemerintahan digital, Dunleavy et al. (2006) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong pembaruan administrasi pemerintahan dan mengubah cara organisasi publik mengelola informasi serta memberikan layanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Demir (2022) menempatkan digitalisasi dan teknologi informasi sebagai bagian penting dalam inovasi sektor publik karena dapat digunakan untuk mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan membangun pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan teknologi dalam pelayanan kunjungan perlu diarahkan pada integrasi proses pelayanan sehingga perangkat yang tersedia dapat berfungsi sebagai satu kesatuan sistem yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Di lingkungan pemasyarakatan, pelayanan kunjungan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki nilai strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak warga binaan untuk menerima kunjungan keluarga. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan menempatkan pelayanan yang aman, tertib, transparan, dan manusiawi sebagai bagian dari penyelenggaraan sistem pemasyarakatan. Kualitas layanan kunjungan tidak hanya diukur dari aspek keamanan, tetapi juga dari kemudahan masyarakat



memperoleh informasi dan kepastian prosedur pelayanan. Hubungan antara warga binaan dan keluarga juga menjadi faktor penting dalam mendukung proses pembinaan selama menjalani masa pidana. Oleh sebab itu, pelayanan kunjungan perlu didukung oleh sistem yang mampu memberikan informasi secara jelas dan pelayanan yang efisien. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut merupakan bagian dari implementasi pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan (Sinambela, 2019).

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang mudah diakses, jelas, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan dengan berbagai dimensi dan indikator yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam perspektif *New Public Service*, penyelenggaraan pelayanan juga perlu menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani, bukan sekadar sebagai penerima layanan, sehingga orientasi pelayanan diarahkan pada kepentingan publik dan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015). Dengan demikian, perbaikan pelayanan publik perlu mencakup aspek prosedur, sumber daya, sarana, informasi, serta mekanisme pelayanan yang secara langsung memengaruhi pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata di Lapas Kelas IIB Sumedang, ditemukan bahwa pelayanan kunjungan masih menghadapi beberapa kendala operasional. Perangkat speaker yang mengalami kerusakan menyebabkan petugas harus memanggil nomor antrean secara manual dengan suara keras kepada pengunjung. Selain itu, televisi pada ruang pelayanan belum dimanfaatkan sebagai media informasi sehingga masyarakat belum memperoleh informasi antrean maupun prosedur layanan secara real-time. Mesin Self Service yang telah tersedia juga belum terintegrasi dengan sistem pelayanan sehingga sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut mengakibatkan efektivitas pelayanan belum optimal, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Permasalahan ini menunjukkan perlunya inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, dilakukan revitalisasi sistem pelayanan kunjungan melalui penerapan SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis). SANTIAGO dirancang untuk mengintegrasikan mesin antrean, komputer pelayanan, televisi informasi, serta perangkat audio ke dalam satu sistem pelayanan yang saling



terhubung. Sistem ini memungkinkan masyarakat mengambil nomor antrian secara mandiri, mengetahui jenis layanan yang sedang berlangsung, serta memperoleh informasi giliran pelayanan secara otomatis. Bagi petugas, integrasi tersebut membantu pengelolaan antrian menjadi lebih tertib, sistematis, dan mengurangi kesalahan pemanggilan nomor. Penerapan SANTIAGO juga mengubah mekanisme pelayanan dari sistem manual menuju pelayanan digital yang lebih transparan dan efisien. Revitalisasi ini merupakan implementasi nyata transformasi digital pada pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

Implementasi SANTIAGO diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung modernisasi pelayanan pemasyarakatan. Melalui sistem yang terintegrasi, masyarakat memperoleh kepastian antrian, akses informasi yang lebih jelas, dan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman. Di sisi lain, petugas memperoleh dukungan teknologi yang dapat mengurangi beban administratif sehingga lebih fokus pada pelaksanaan pelayanan dan pengawasan. Penerapan inovasi ini juga sejalan dengan konsep transformasi pelayanan publik yang menekankan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan peningkatan nilai bagi pengguna layanan. Dengan demikian, revitalisasi pelayanan melalui SANTIAGO tidak hanya memperbaiki sarana yang tersedia, tetapi juga membangun sistem pelayanan digital yang berkelanjutan. Inovasi tersebut diharapkan menjadi model pengembangan pelayanan kunjungan berbasis teknologi di Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan lainnya (Sinambela, 2019; Janowski, 2015; Mergel, 2019).

Melalui implementasi revitalisasi perangkat pelayanan dan aplikasi SANTIAGO, diharapkan proses pelayanan kunjungan menjadi lebih cepat, tertib, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengambil nomor antrian, memperoleh informasi layanan, serta mengetahui giliran pelayanan secara otomatis tanpa harus menunggu pemanggilan secara manual. Di sisi lain, petugas memperoleh dukungan sistem yang mampu mengurangi beban kerja administratif sehingga dapat lebih fokus pada pelaksanaan pelayanan dan pengawasan. Pemanfaatan teknologi informasi ini juga mencerminkan penerapan prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam berbagai regulasi pelayanan publik. Program revitalisasi ini diharapkan menjadi salah satu inovasi yang dapat mendukung transformasi digital pelayanan di lingkungan pemasyarakatan. Selain memberikan manfaat selama pelaksanaan KKN, inovasi SANTIAGO diharapkan dapat terus dimanfaatkan dan dikembangkan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang.



2. METODE

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini menggunakan metode partisipatif dengan pendekatan *problem solving*, yaitu metode yang berfokus pada identifikasi permasalahan di lapangan, perumusan solusi, implementasi program, serta evaluasi hasil kegiatan. Tahapan pelaksanaan diawali dengan observasi dan identifikasi kebutuhan pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang melalui pengamatan langsung terhadap alur pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta diskusi dengan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, dirancang solusi berupa revitalisasi sistem pelayanan kunjungan melalui optimalisasi televisi informasi, mesin *Self Service*, serta pengembangan aplikasi SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis). Selanjutnya dilakukan proses konfigurasi perangkat, integrasi sistem, penyusunan konten informasi digital, serta pengujian setiap komponen untuk memastikan seluruh sistem dapat berfungsi secara optimal. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan operasional dan mampu menyelesaikan permasalahan yang ditemukan di lapangan.

Tahap implementasi dilakukan dengan menerapkan sistem yang telah dikembangkan pada pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang. Aplikasi SANTIAGO diintegrasikan dengan komputer pelayanan, televisi informasi, speaker, dan mesin *Self Service* sehingga proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan antrean, serta penyampaian informasi pelayanan dapat berjalan secara otomatis dan terintegrasi. Setelah implementasi, dilakukan pendampingan kepada petugas mengenai pengoperasian sistem serta evaluasi melalui pengamatan langsung terhadap kelancaran proses pelayanan dan respons pengguna. Hasil evaluasi digunakan untuk memastikan bahwa seluruh fitur berjalan sesuai kebutuhan operasional serta memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kunjungan. Melalui metode tersebut, program KKN tidak hanya menghasilkan revitalisasi sarana pelayanan, tetapi juga menghadirkan inovasi digital yang dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Lapas Kelas IIB Sumedang. Secara singkat, berikut tabel yang menjelaskan metode pelaksanaan KKN.

Tabel 1 Metode Pelaksanaan KKN

Tahap	Kegiatan yang Dilakukan	Penjelasan	Hasil/Output
Observasi	Melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB	Mengamati alur pelayanan kunjungan, kondisi sarana dan prasarana, serta proses	Diperoleh gambaran kondisi pelayanan kunjungan di lapangan.



Tahap	Kegiatan yang Dilakukan	Penjelasan	Hasil/Output
	Sumedang.	pelayanan yang berlangsung.	
Identifikasi Masalah dan Kebutuhan	Mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pelayanan melalui pengamatan serta diskusi dengan petugas pelayanan.	Tahap ini bertujuan mengetahui kendala yang terjadi dan kebutuhan yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kunjungan.	Diperoleh permasalahan dan kebutuhan pelayanan yang menjadi dasar penyusunan solusi.
Perumusan Solusi	Merancang revitalisasi sistem pelayanan kunjungan.	Solusi yang dirancang meliputi optimalisasi televisi informasi, mesin <i>Self Service</i> , dan pengembangan aplikasi SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis).	Tersusunnya rancangan sistem pelayanan kunjungan yang lebih terintegrasi.
Persiapan dan Pengembangan Sistem	Melakukan konfigurasi perangkat, integrasi sistem, penyusunan konten informasi digital, dan pengujian komponen.	Setiap perangkat dan komponen dipersiapkan serta diuji agar dapat berfungsi sesuai kebutuhan pelayanan.	Sistem dan perangkat siap diterapkan pada pelayanan kunjungan.
Implementasi	Menerapkan sistem yang telah dikembangkan pada pelayanan kunjungan.	Aplikasi SANTIAGO diintegrasikan dengan komputer pelayanan, televisi informasi, speaker, dan mesin <i>Self Service</i> .	Proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan antrean, dan penyampaian informasi dapat berjalan secara otomatis dan terintegrasi.
Pendampingan	Memberikan pendampingan kepada petugas pelayanan.	Petugas diberikan pendampingan mengenai cara mengoperasikan sistem yang telah diterapkan.	Petugas memahami pengoperasian sistem pelayanan kunjungan.
Evaluasi	Melakukan pengamatan langsung terhadap kelancaran pelayanan dan respons pengguna.	Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah fitur yang dikembangkan telah berjalan sesuai kebutuhan operasional.	Diperoleh hasil evaluasi dan informasi mengenai fungsi serta manfaat sistem.



Tahap	Kegiatan yang Dilakukan	Penjelasan	Hasil/Output
Tindak Lanjut	Memanfaatkan hasil evaluasi untuk memastikan sistem dapat digunakan secara berkelanjutan.	Hasil evaluasi menjadi dasar untuk memastikan sistem tetap mendukung kebutuhan operasional pelayanan.	Peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kunjungan serta keberlanjutan inovasi digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Lapas Kelas IIB Sumedang merupakan program revitalisasi sistem pelayanan kunjungan berbasis teknologi informasi. Revitalisasi dilakukan sebagai solusi atas berbagai permasalahan yang ditemukan selama observasi, seperti proses pemanggilan nomor antrean yang masih dilakukan secara manual akibat kerusakan perangkat speaker, belum optimalnya pemanfaatan televisi pelayanan sebagai media informasi, serta belum terintegrasinya mesin Self Service dengan sistem pelayanan kunjungan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan berjalan kurang efektif, penyampaian informasi kepada masyarakat belum maksimal, serta meningkatkan beban kerja petugas dalam mengelola antrean pengunjung. Oleh karena itu, program ini difokuskan pada pembaruan sarana pelayanan sekaligus pengembangan sistem digital yang mampu mendukung pelayanan kunjungan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Revitalisasi dilaksanakan melalui perbaikan perangkat speaker sebagai media pemanggilan antrean, optimalisasi televisi pelayanan sebagai media informasi digital, serta integrasi mesin Self Service dengan komputer pelayanan dan sistem antrean elektronik. Selain itu, dilakukan pengembangan aplikasi SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis) sebagai inovasi utama dalam program KKN. Aplikasi SANTIAGO dirancang untuk mengelola proses antrean secara terintegrasi, mulai dari pengambilan nomor antrean oleh masyarakat, pengelolaan antrean oleh petugas, pemanggilan nomor secara otomatis melalui speaker, hingga penayangan informasi antrean secara real-time pada televisi pelayanan. Integrasi tersebut menjadikan seluruh proses pelayanan berada dalam satu sistem yang saling terhubung sehingga meminimalkan kesalahan pemanggilan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.



Gambar 2 Aplikasi Santiago

Sebagai bagian dari revitalisasi, televisi pelayanan tidak lagi hanya berfungsi sebagai media tampilan biasa, tetapi dikembangkan menjadi pusat informasi digital pelayanan kunjungan. Melalui televisi tersebut ditampilkan berbagai informasi penting yang dibutuhkan masyarakat, antara lain video tutorial pelayanan kunjungan, alur dan prosedur layanan, tata tertib kunjungan, nomor antrean yang sedang dipanggil, identitas loket pelayanan, serta jenis layanan yang sedang berlangsung, baik layanan kunjungan maupun layanan penitipan barang. Penyampaian informasi secara visual dan real-time diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap penjelasan langsung dari petugas.

Di sisi lain, mesin Self Service dioptimalkan sebagai sarana pelayanan mandiri (self-service kiosk) yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh nomor antrean secara otomatis. Mesin tersebut juga dilengkapi dengan menu informasi pelayanan, panduan penggunaan layanan, serta fasilitas penyampaian kritik, saran, dan pengaduan sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Integrasi antara mesin Self Service dengan aplikasi SANTIAGO memungkinkan data antrean diproses secara otomatis sehingga nomor antrean yang dicetak masyarakat dapat langsung masuk ke dalam sistem pemanggilan antrean digital. Dengan demikian, seluruh proses pelayanan menjadi lebih tertib, akurat, dan mudah dikendalikan oleh petugas.

Melalui pelaksanaan program ini, diharapkan sistem pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang mengalami peningkatan baik dari aspek efektivitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, maupun kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Revitalisasi yang dilakukan tidak hanya menghasilkan perbaikan sarana fisik, tetapi juga menghasilkan inovasi sistem pelayanan digital yang dapat dimanfaatkan secara



berkelanjutan oleh petugas dan masyarakat. Program ini diharapkan mampu mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan serta menjadi salah satu contoh inovasi pelayanan yang dapat dikembangkan pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan lainnya.

Adapun target luaran yang diharapkan dari pelaksanaan program ini meliputi:

- 1) Terbangunnya aplikasi SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis) sebagai sistem pengelolaan antrian pelayanan kunjungan yang terintegrasi.
- 2) Berfungsinya kembali sistem pemanggilan nomor antrian secara otomatis melalui integrasi aplikasi SANTIAGO, speaker, komputer pelayanan, dan televisi informasi.
- 3) Terintegrasinya mesin Self Service, aplikasi SANTIAGO, komputer pelayanan, televisi informasi, dan perangkat audio dalam satu sistem pelayanan digital.
- 4) Tersedianya media informasi digital yang menampilkan tutorial pelayanan, prosedur kunjungan, tata tertib, informasi antrian, serta jenis layanan secara real-time.
- 5) Optimalnya fungsi mesin Self Service sebagai sarana pencetakan nomor antrian, penyedia informasi pelayanan, dan media penyampaian pengaduan masyarakat.
- 6) Meningkatnya efektivitas, efisiensi, ketertiban, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang melalui penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.
- 7) Tersusunnya dokumentasi teknis dan panduan penggunaan sistem sebagai acuan bagi petugas dalam mengoperasikan dan mengembangkan aplikasi SANTIAGO secara berkelanjutan.

B. Pembahasan

1. Observasi dan Identifikasi Permasalahan

Kegiatan diawali dengan observasi langsung terhadap proses pelayanan kunjungan di ruang pelayanan Lapas Kelas IIB Sumedang. Observasi dilakukan untuk memahami alur pelayanan yang sedang berjalan, mengidentifikasi kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, serta mengetahui kendala yang dihadapi oleh petugas maupun masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain melakukan pengamatan, tim juga melakukan diskusi dengan petugas pelayanan untuk memperoleh informasi



mengenai mekanisme pelayanan kunjungan, sistem antrean yang digunakan, serta kebutuhan pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi. Hasil observasi menjadi dasar dalam menentukan solusi yang sesuai dengan kondisi lapangan sehingga program yang dilaksanakan mampu menjawab permasalahan yang ada. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan operasional lapas. Dengan demikian, seluruh proses perencanaan program didasarkan pada kondisi nyata yang ditemukan selama kegiatan observasi.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa sistem pemanggilan nomor antrean masih dilakukan secara manual karena perangkat speaker mengalami kerusakan sehingga petugas harus memanggil pengunjung secara langsung. Selain itu, televisi pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat, sedangkan mesin *Self Service* belum terintegrasi dengan sistem antrean yang digunakan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efektif dan masyarakat masih sering bertanya mengenai alur pelayanan maupun status antrean yang sedang berlangsung. Kondisi tersebut juga menyebabkan beban kerja petugas meningkat karena harus memberikan informasi secara berulang kepada setiap pengunjung. Berdasarkan identifikasi tersebut, diperlukan revitalisasi sistem pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Hasil identifikasi inilah yang menjadi dasar dalam penyusunan program revitalisasi pelayanan kunjungan.

2. Revitalisasi Sarana dan Pengembangan Aplikasi SANTIAGO

Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan revitalisasi terhadap sarana pelayanan yang tersedia di ruang pelayanan kunjungan. Kegiatan diawali dengan perbaikan perangkat speaker yang sebelumnya mengalami kerusakan sehingga dapat kembali digunakan sebagai media pemanggilan antrean. Selanjutnya dilakukan konfigurasi komputer pelayanan dan integrasi dengan televisi informasi sebagai media penampil nomor antrean secara digital. Pada tahap ini juga dilakukan penyesuaian perangkat lunak agar seluruh perangkat dapat saling berkomunikasi dalam satu sistem pelayanan. Proses revitalisasi tidak hanya berfokus pada perbaikan perangkat keras, tetapi juga pada peningkatan fungsi sistem pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, sarana pelayanan yang sebelumnya belum dimanfaatkan secara optimal dapat kembali berfungsi sesuai kebutuhan operasional.

Sebagai bagian dari inovasi program, dikembangkan aplikasi SANTIAGO

(Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis) sebagai sistem utama pengelolaan antrian pelayanan. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan proses pengambilan nomor antrian, pengelolaan antrian oleh petugas, pemanggilan nomor secara otomatis melalui speaker, serta penampilan nomor antrian pada televisi pelayanan secara *real-time*. Selain menampilkan nomor antrian, aplikasi SANTIAGO juga memberikan informasi mengenai jenis layanan yang sedang berlangsung, baik layanan kunjungan maupun penitipan barang. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pelayanan yang ada di Lapas Kelas IIB Sumedang sehingga sistem dapat digunakan secara mudah oleh petugas. Kehadiran aplikasi ini menjadi inovasi utama dalam pelaksanaan program revitalisasi pelayanan kunjungan. Melalui integrasi tersebut, proses pelayanan menjadi lebih efektif, sistematis, dan transparan.



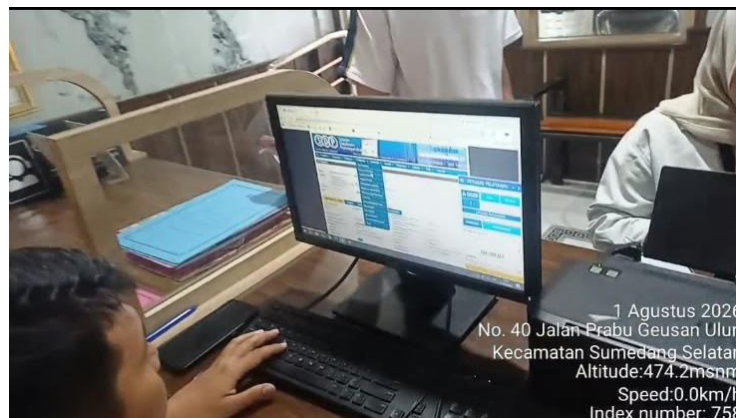
Gambar 3 Proses Revitalisasi

3. Pengembangan Media Informasi Digital

Setelah sistem antrian berhasil diintegrasikan, kegiatan dilanjutkan dengan penyusunan media informasi digital yang akan ditampilkan pada televisi pelayanan. Materi yang disusun meliputi video tutorial pelayanan kunjungan, alur pelayanan, tata tertib kunjungan, persyaratan layanan, serta informasi mengenai jenis antrian yang sedang berlangsung. Seluruh materi dirancang menggunakan tampilan visual yang sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat. Penyusunan konten dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan informasi yang paling sering ditanyakan oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung. Melalui media informasi digital tersebut diharapkan masyarakat memperoleh informasi secara mandiri tanpa harus selalu bertanya kepada petugas. Dengan demikian, penyampaian informasi menjadi

lebih efektif dan efisien.

Selain berfungsi sebagai media edukasi, televisi pelayanan juga diintegrasikan dengan aplikasi SANTIAGO sehingga mampu menampilkan nomor antrean yang sedang dipanggil secara otomatis. Nomor antrean tersebut ditampilkan secara bersamaan dengan suara pemanggilan melalui speaker sehingga masyarakat dapat mengetahui giliran pelayanan dengan lebih mudah. Sistem juga menampilkan identitas jenis layanan yang sedang berlangsung agar pengunjung tidak mengalami kebingungan ketika nomor antreannya dipanggil. Integrasi ini menjadikan televisi pelayanan sebagai pusat informasi digital yang mendukung kelancaran proses pelayanan kunjungan. Pemanfaatan televisi informasi diharapkan mampu meningkatkan keterbukaan informasi sekaligus menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib. Dengan demikian, masyarakat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan informatif.



Gambar 4 Pengembangan Media Informasi Digital

4. Optimalisasi Mesin *Self Service*

Optimalisasi mesin *Self Service* dilakukan agar perangkat tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai sarana pelayanan mandiri bagi masyarakat. Mesin dikonfigurasi agar mampu mencetak nomor antrean yang secara otomatis terhubung dengan aplikasi SANTIAGO. Selain mencetak tiket antrean, mesin juga menyediakan menu informasi pelayanan yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat. Pengunjung dapat membaca panduan pelayanan, mengetahui persyaratan kunjungan, serta memperoleh informasi mengenai alur pelayanan tanpa harus menunggu penjelasan dari petugas. Fitur tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Optimalisasi ini juga mengurangi potensi antrean panjang pada meja informasi pelayanan.

Selain menyediakan layanan informasi, mesin *Self Service* juga dilengkapi



dengan menu penyampaian kritik, saran, dan pengaduan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan. Seluruh data yang diperoleh melalui mesin tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak lapas dalam melakukan perbaikan pelayanan di masa mendatang. Integrasi mesin *Self Service* dengan aplikasi SANTIAGO memastikan bahwa data antrean dapat diproses secara otomatis tanpa memerlukan input tambahan dari petugas. Setelah seluruh fungsi selesai dikembangkan, dilakukan pengujian sistem bersama petugas pelayanan untuk memastikan seluruh fitur berjalan sesuai kebutuhan operasional. Pengujian dilakukan terhadap proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan otomatis, penampilan informasi pada televisi, serta fungsi pengaduan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh perangkat telah bekerja secara terintegrasi sesuai dengan tujuan program.

5. Implementasi dan Evaluasi Program

Tahap akhir kegiatan adalah implementasi sistem pelayanan hasil revitalisasi pada pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang. Seluruh perangkat yang telah diperbaiki dan diintegrasikan mulai digunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan memperoleh pendampingan mengenai cara mengoperasikan aplikasi SANTIAGO, penggunaan mesin *Self Service*, serta pengelolaan sistem pemanggilan antrean otomatis. Pendampingan dilakukan agar seluruh petugas mampu memanfaatkan sistem secara optimal dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Masyarakat juga mulai menggunakan fasilitas baru yang telah disediakan sehingga dapat merasakan manfaat dari sistem pelayanan yang telah direvitalisasi. Tahapan implementasi menjadi proses penting untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan dapat diterapkan secara nyata.

Setelah sistem diterapkan, dilakukan evaluasi melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan kunjungan. Evaluasi difokuskan pada kelancaran proses pemanggilan antrean, keakuratan tampilan informasi, kemudahan penggunaan mesin *Self Service*, serta respons masyarakat terhadap sistem yang baru diterapkan. Masukan dari petugas dan masyarakat dijadikan sebagai bahan penyempurnaan apabila masih ditemukan kendala selama penggunaan sistem. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan menjadi lebih tertib, proses pemanggilan antrean berlangsung secara otomatis, dan penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Revitalisasi yang dilaksanakan juga mampu mengurangi beban kerja petugas karena sebagian besar proses pelayanan telah

didukung oleh sistem digital yang terintegrasi. Dengan demikian, program revitalisasi berhasil memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang.



Gambar 6 Kegiatan Implementasi dan Evaluasi Program KKN

4. KESIMPULAN □

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Lapas Kelas IIB Sumedang berhasil mengimplementasikan revitalisasi sistem pelayanan kunjungan melalui optimalisasi perangkat pelayanan dan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi. Revitalisasi dilakukan dengan memperbaiki perangkat speaker, mengoptimalkan fungsi televisi informasi dan mesin Self Service, serta mengembangkan aplikasi SANTIAGO yang mengintegrasikan proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan antrean otomatis, dan penyampaian informasi pelayanan secara real-time. Implementasi sistem tersebut mampu mengatasi permasalahan pelayanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib, efektif, dan efisien. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi ini juga mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi.

Pelaksanaan program memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik bagi Lapas Kelas IIB Sumedang, masyarakat, maupun mahasiswa pelaksana KKN. Bagi lapas, sistem yang dikembangkan membantu meningkatkan efektivitas kerja petugas, mempermudah pengelolaan antrean, serta menyediakan media informasi digital yang fleksibel untuk menyampaikan informasi pelayanan, profil lapas, dan program pembinaan kepada masyarakat. Bagi masyarakat, pelayanan menjadi lebih mudah dipahami melalui informasi yang disajikan secara digital serta sistem antrean yang berjalan secara otomatis. Sementara itu, bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana penerapan kompetensi di bidang teknologi informasi dalam menyelesaikan permasalahan nyata di lingkungan pemasyarakatan. Dengan demikian, program revitalisasi ini



diharapkan dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dan menjadi salah satu inovasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Lapas Kelas IIB Sumedang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2024). *Public sector innovation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Demir, F. (2022). *Innovation in the public sector: Smarter states, services and citizens*. Springer.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Janowski, T. (2015). *Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization*. Elsevier.
- Mergel, I. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Osborne, S. P., Brown, L., & Walker, R. M. (Eds.). (2017). *Innovation in public services: Theoretical, managerial, and international perspectives*. Routledge.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.