

PENGUATAN INFORMASI PUBLIK BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I BENGKULU MELALUI PENGEMBANGAN WEBSITE DAN MEDIA VISUAL LAYANAN

Muhamad Husein Rifai¹, Haiqal Zulfi Ramadhan², Reynaldi Sastriawan³, Dewa Riski Abadi⁴, Cahyoko Edi Tando⁵

Program Studi Bimbingan Kemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia, Indonesia

Email : cahyoyoko7@gmail.com

ABSTRAK

Informasi publik pada Balai Pemasyarakatan harus mudah diakses, akurat, dan dipahami karena klien, keluarga, serta pengguna layanan membutuhkan kepastian prosedur selama proses reintegrasi sosial. Observasi awal di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bengkulu menunjukkan bahwa informasi pelayanan masih dominan disampaikan melalui penjelasan langsung petugas, sedangkan website resmi yang terintegrasi dan media visual alur layanan belum tersedia secara optimal. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengembangkan kanal informasi digital dan visual yang saling melengkapi. Pelaksanaan menggunakan pendekatan deskriptif partisipatif melalui koordinasi, observasi pelayanan, pemetaan kebutuhan, pengumpulan dan validasi konten, pengembangan website, perancangan banner, peninjauan bersama mitra, serta penyerahan luaran. Ketercapaian dinilai melalui daftar periksa luaran dan perbandingan kondisi informasi sebelum dan setelah program. Kegiatan menghasilkan website informasi publik yang memuat profil, tugas, layanan, kegiatan, dan kontak instansi, serta banner alur pembuatan laporan penelitian kemasyarakatan dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri. Luaran tersebut memperluas pilihan akses informasi awal dan menyediakan bahan bantu bagi petugas dalam menjelaskan prosedur dasar. Keterbatasan program mencakup belum adanya pengukuran efektivitas berbasis pengguna, waktu pelaksanaan yang terbatas, dan kebutuhan pembaruan konten secara berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa media informasi yang sederhana, tervalidasi, dan mudah dipelihara dapat menjadi fondasi praktis bagi pelayanan pemasyarakatan yang lebih transparan.

Kata Kunci : Balai Pemasyarakatan; Informasi Publik; Pelayanan Publik Digital; Reintegrasi Sosial; Website

ABSTRACT

Public information at correctional guidance offices must be accessible, accurate, and easy to understand because clients, families, and other service users depend on procedural information during social reintegration. Initial observation at the Class I Correctional Guidance Office of Bengkulu showed that service information was still predominantly delivered through direct explanation by officers, while an integrated official

Article History

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism Checker No
234.KK.44.893484

Copyright : Author

Publish by : Krepa



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

website and visual service-flow media were not yet optimally available. This community service program aimed to develop complementary digital and visual information channels. The implementation used a descriptive participatory approach through coordination, service observation, needs mapping, collection and validation of institutional content, website development, banner design, partner review, and handover. Achievement was assessed through an output checklist and a comparison of information conditions before and after the program. The program produced a public information website containing institutional profile, duties, services, activities, and contact information, as well as visual banners for the social inquiry report process and the procedure for clients' permission to travel outside the city or abroad. The outputs expanded the options for obtaining preliminary service information and provided supporting material for officers when explaining basic procedures. The main limitations were the absence of user-based effectiveness measurement, limited implementation time, and the need for continuous content updating. The program demonstrates that simple, validated, and maintainable information media can become a practical foundation for more transparent correctional public services.

Keywords: *Correctional Guidance Office; Digital Public Service; Public Information; Social Reintegration; Website*

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi pada Balai Pemasyarakatan berada pada titik temu antara kewajiban keterbukaan badan publik dan kebutuhan praktis klien pemasyarakatan. Klien, keluarga, aparat penegak hukum, dan masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi mengenai profil instansi, tetapi juga memerlukan penjelasan yang jelas mengenai tahapan penelitian kemasyarakatan, registrasi, pembimbingan, pengawasan, serta layanan administratif lain. Ketidakjelasan prosedur dapat menambah waktu pelayanan, mendorong pertanyaan berulang, dan membuat pengguna datang ke kantor tanpa persiapan dokumen yang memadai. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menempatkan akses informasi sebagai hak publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menuntut pelayanan yang terukur dan mudah diakses, sedangkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 menegaskan fungsi pembimbingan kemasyarakatan dalam sistem pemasyarakatan (Republik Indonesia, 2008, 2009, 2022).

Transformasi digital menawarkan cara untuk memindahkan sebagian interaksi informasi dari pola tatap muka menuju layanan mandiri. Perubahan tersebut tidak sekadar memindahkan teks ke internet. Transformasi digital mengubah proses kerja, hubungan dengan pengguna, dan cara organisasi menciptakan nilai layanan (Haug et al., 2024). Nilai publik dari layanan elektronik muncul ketika teknologi memperbaiki akses, efisiensi administratif, keterbukaan, kepercayaan, dan kesejahteraan sosial, bukan hanya ketika organisasi memiliki website.

Perspektif ini penting bagi Balai Pemasarakatan karena media digital harus tetap terhubung dengan kebutuhan layanan nyata dan proses reintegrasi sosial.

Observasi pada Balai Pemasarakatan Kelas I Bengkulu menemukan dua kesenjangan. Informasi pelayanan masih banyak disampaikan langsung oleh petugas, sedangkan masyarakat belum memiliki kanal digital terpadu untuk memperoleh informasi awal secara mandiri. Media visual mengenai alur pembuatan Laporan Penelitian Kemasyarakatan (Litmas) dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri juga belum tersedia secara optimal pada area pelayanan. Pola tersebut berpotensi membuat petugas menjelaskan prosedur yang sama berulang kali dan membatasi akses pengguna terhadap informasi sebelum mereka datang ke kantor.

Program pengabdian dirancang melalui dua luaran yang saling melengkapi. Website digunakan untuk menyediakan informasi yang dapat diakses lintas waktu dan tempat, sedangkan banner digunakan untuk menyederhanakan tahapan layanan pada ruang pelayanan. Kombinasi tersebut mengikuti logika multikanal: media digital memperluas jangkauan, sementara media fisik tetap melayani pengguna yang datang langsung atau memiliki keterbatasan akses digital. Pendekatan ini juga menghindari anggapan bahwa seluruh pengguna harus berpindah ke layanan daring.

Kegiatan ini bertujuan memperkuat pelayanan informasi publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Bengkulu melalui pengembangan website dan media informasi visual. Artikel ini menganalisis proses penerapan, ketercapaian luaran, perubahan kondisi akses informasi, serta keterbatasan program. Dampak terhadap reintegrasi sosial ditempatkan secara proporsional sebagai dukungan informasi terhadap proses layanan, bukan sebagai bukti langsung perubahan perilaku atau keberhasilan reintegrasi jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Balai Pemasarakatan Kelas I Bengkulu selama periode KKN Juni-Agustus 2026. Khalayak sasaran langsung meliputi petugas pengelola layanan dan informasi, sedangkan sasaran tidak langsung meliputi klien pemasarakatan, keluarga klien, serta masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai layanan Balai Pemasarakatan. Program menggunakan pendekatan deskriptif partisipatif. Tim KKN menyusun luaran melalui koordinasi dan peninjauan bersama mitra agar informasi yang dipublikasikan sesuai dengan tugas, prosedur, dan identitas institusi.

Tahap pelaksanaan terdiri atas enam rangkaian. Tahap pertama meliputi koordinasi awal dan observasi mekanisme penyampaian informasi. Tahap kedua memetakan jenis informasi yang sering dibutuhkan, media yang telah tersedia, dan kendala komunikasi pelayanan. Tahap ketiga mengumpulkan data profil, struktur organisasi, tugas dan fungsi, wilayah kerja, layanan, kegiatan, serta kontak instansi. Tahap keempat menyusun struktur website dan menyederhanakan konten administratif menjadi bahasa publik. Tahap kelima merancang banner alur Litmas dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri. Tahap keenam melakukan pemeriksaan isi, perbaikan tampilan, peninjauan bersama mitra, serta penyerahan luaran.

Ketercapaian program diukur dengan dua alat ukur deskriptif. Daftar periksa luaran menilai keberadaan website, kelengkapan kelompok informasi utama, tersedianya dua banner layanan, serta pelaksanaan validasi konten. Matriks sebelum-sesudah membandingkan kanal akses informasi, bentuk penyajian alur, dan tingkat ketergantungan pada penjelasan langsung

petugas. Pengukuran berbasis pengguna, seperti survei kepuasan atau uji kegunaan, belum dilakukan karena keterbatasan waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, hasil dibatasi pada ketercapaian luaran dan perubahan sarana informasi, bukan pada klaim peningkatan kepuasan, kepatuhan klien, atau keberhasilan reintegrasi sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi kebutuhan dan perancangan solusi

Hasil observasi menunjukkan bahwa akses informasi awal belum memiliki jalur mandiri yang memadai. Pengguna layanan masih mengandalkan komunikasi langsung dengan petugas untuk mengetahui prosedur, sedangkan informasi profil, layanan, kegiatan, dan kontak belum tersusun dalam satu media digital. Tim juga menemukan bahwa alur Litmas dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri belum disajikan dalam bentuk visual yang dapat dibaca langsung pada area pelayanan. Permasalahan tersebut memperlihatkan dua kebutuhan berbeda: informasi yang bersifat luas dan dapat diperbarui membutuhkan website, sedangkan informasi prosedural yang ringkas membutuhkan media visual. Proses perancangan dilakukan bersama pihak instansi melalui pengumpulan dan konfirmasi konten. Dalam proses tersebut, pihak instansi tidak ditempatkan hanya sebagai penerima produk, tetapi sebagai sumber pengetahuan prosedural dan pemeriksa kelayakan informasi. Ketercapaian program dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator ketercapaian program

Indikator	Bukti ketercapaian	Status
Website informasi publik	Memuat profil, tugas dan fungsi, layanan, kegiatan, serta kontak instansi.	Tercapai
Banner alur Litmas	Tersedia media visual yang menyajikan tahapan pembuatan Litmas.	Tercapai
Banner mekanisme izin klien	Tersedia media visual yang menyajikan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri.	Tercapai
Validasi informasi	Konten dan tampilan diperiksa serta disesuaikan melalui komunikasi dengan pihak instansi.	Tercapai
Pengukuran berbasis pengguna	Belum tersedia survei kepuasan, uji kegunaan, atau data pemanfaatan website.	Belum diukur

B. Pengembangan website informasi publik

Website dikembangkan dengan platform Framer sebagai pusat informasi publik yang menggabungkan profil instansi, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi,

wilayah kerja, informasi pelayanan, dokumentasi kegiatan, dan kontak. Struktur menu dibuat sederhana agar pengguna dapat menemukan informasi utama tanpa menelusuri halaman yang terlalu dalam; menu utama pada beranda terdiri atas Beranda, Profil, Layanan, dan Kontak (Gambar 1). Pada tahap ini website diakses melalui subdomain platform pengembang (bapas.framer.website). Konten administratif disunting menjadi kalimat yang lebih komunikatif, kemudian disesuaikan kembali berdasarkan konfirmasi pihak instansi.

Website mengubah kondisi akses dari pola yang sepenuhnya bergantung pada jam kantor menjadi pola yang menyediakan informasi awal secara daring. Perubahan tersebut belum menggantikan pelayanan langsung. Website berfungsi sebagai lapisan informasi pendahuluan agar pengguna memahami layanan, menyiapkan kebutuhan, dan menentukan saluran komunikasi yang tepat. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa nilai digital government muncul dari integrasi teknologi, data, kebijakan, dan pengelolaan organisasi, bukan dari teknologi yang berdiri sendiri (Gil-Garcia et al., 2018).



Gambar 1. Tampilan beranda website informasi Balai Pemasarakatan Kelas I Bengkulu

C. Media visual alur pelayanan

Media visual disusun untuk menjawab kebutuhan yang berbeda dari website. Banner alur Litmas dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri menampilkan prosedur dalam urutan yang singkat sehingga dapat dibaca pada titik pelayanan (Gambar 2). Penyederhanaan ini diharapkan membantu pengguna membangun gambaran awal mengenai proses yang akan dijalani serta memudahkan petugas menyampaikan penjelasan dasar. Banner tetap memerlukan pendampingan petugas ketika pengguna menghadapi kondisi khusus atau membutuhkan klarifikasi kebijakan.

Kualitas informasi digital sangat dipengaruhi oleh keterbacaan dan kemudahan dipahami. Hasil penelitian pada aplikasi pemerintahan di Surabaya juga menunjukkan bahwa dimensi understandability berhubungan dengan kepuasan pengguna (Yuliantini & Purnomo, 2024). Program ini menerapkan prinsip tersebut secara sederhana melalui alur berurutan, teks ringkas, dan pengelompokan informasi.



Gambar 2. Banner alur pembuatan Laporan Penelitian Kemasyarakatan (kiri) dan mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri (kanan)

D. Perubahan kondisi pelayanan informasi

Perbandingan kondisi sebelum dan setelah program (Tabel 2) menunjukkan perubahan pada ketersediaan sarana, bukan perubahan perilaku yang telah terukur. Website dan banner menambah kanal informasi, tetapi artikel ini tidak memiliki dasar data untuk menyatakan bahwa waktu pelayanan, jumlah pertanyaan, kepuasan, atau kepatuhan klien telah meningkat.

Tabel 2. Perbandingan kondisi informasi sebelum dan setelah program

Kondisi sebelum program	Kondisi setelah program	Makna perubahan
Informasi diberikan banyak melalui komunikasi langsung dengan petugas.	Informasi awal tersedia melalui website dan media visual.	Pengguna memperoleh alternatif akses sebelum atau saat datang ke kantor.
Belum tersedia website informasi publik yang terintegrasi.	Website memuat kelompok informasi utama instansi dan layanan.	Informasi lebih terstruktur dan dapat diperbarui.
Alur Litmas dan mekanisme izin klien belum tersaji secara visual.	Dua banner prosedural tersedia pada media layanan.	Tahapan dasar lebih mudah dipindai dan dijelaskan.

Keberlanjutan informasi bergantung pada pengetahuan petugas.	Keberlanjutan bergantung pada pembaruan konten dan pengelola media.	Risiko berpindah dari keterbatasan akses menuju risiko informasi usang.
--	---	---

E. Relevansi terhadap reintegrasi sosial dan pelayanan masyarakat

Kontribusi program terhadap reintegrasi sosial terletak pada pengurangan ketidakpastian informasi. Klien dan keluarga dapat memperoleh gambaran awal mengenai prosedur, layanan, dan kontak sebelum berinteraksi lebih lanjut dengan petugas. Informasi yang jelas berpotensi mendukung kesiapan administrasi dan kesinambungan komunikasi selama pembimbingan. Website juga membantu masyarakat memahami bahwa Balai Masyarakat menjalankan pembimbingan, pendampingan, pengawasan, dan fungsi pelayanan yang berkaitan dengan proses kembali ke masyarakat.

Hubungan tersebut bersifat pendukung dan tidak boleh ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat yang telah diuji. Program tidak mengukur perubahan sikap klien, penerimaan masyarakat, kepatuhan pembimbingan, keberhasilan program reintegrasi, atau tingkat pengulangan tindak pidana. Nilai utama luaran berada pada tahap input dan proses pelayanan: informasi menjadi lebih tersedia, lebih terstruktur, dan lebih mudah ditemukan. Penilaian outcome membutuhkan desain lanjutan dengan data pengguna dan indikator reintegrasi yang jelas.

F. Keunggulan, keterbatasan, dan peluang pengembangan

Keunggulan program berada pada kombinasi kanal digital dan fisik, penyusunan konten berdasarkan kebutuhan lapangan, serta validasi bersama mitra. Website menyediakan ruang pembaruan yang lebih luas, sedangkan banner memberi akses cepat pada area pelayanan. Desain tersebut dipilih karena tidak semua pengguna memiliki kemampuan, perangkat, atau kebiasaan akses yang sama.

Keterbatasan utama mencakup waktu koordinasi yang terbatas, proses validasi data yang memerlukan penyesuaian, belum adanya pengelola khusus, dan belum tersedianya pengukuran berbasis pengguna. Ketergantungan pada pembaruan konten merupakan titik kritis. Website yang tidak diperbarui dapat mengubah solusi akses menjadi sumber kebingungan baru.

Pengembangan lanjutan perlu memprioritaskan tata kelola sebelum menambah fitur. Instansi perlu menetapkan penanggung jawab, domain resmi website, jadwal audit konten, daftar informasi wajib, prosedur koreksi, dan pencatatan statistik kunjungan. Uji kegunaan sederhana dapat dilakukan kepada klien, keluarga, dan petugas dengan indikator keberhasilan menemukan informasi, waktu pencarian, pemahaman alur, dan hambatan akses. Pengembangan fitur interaktif hanya layak dilakukan setelah konten dasar stabil.

KESIMPULAN

Program KKN menghasilkan website informasi publik dan dua media visual pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan awal Balai Masyarakat Kelas I Bengkulu. Website memuat informasi institusi dan layanan, sedangkan banner menyederhanakan alur Litmas serta mekanisme izin klien keluar kota/luar negeri.

Perubahan yang dapat dibuktikan berada pada ketersediaan dan struktur kanal informasi. Program menambah akses informasi mandiri dan menyediakan bahan bantu bagi petugas, tetapi belum mengukur kepuasan pengguna, efisiensi waktu, perubahan perilaku, atau outcome reintegrasi sosial.

Keberlanjutan program bergantung pada penanggung jawab konten, pembaruan berkala, validasi prosedur, dan evaluasi kegunaan berbasis pengguna. Pengembangan berikutnya perlu mengutamakan kualitas tata kelola informasi sebelum memperluas fitur digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Balai Pemasarakatan Kelas I Bengkulu atas kerja sama, penyediaan informasi, dan peninjauan konten selama pelaksanaan kegiatan, serta kepada Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia atas penyelenggaraan program KKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. *Public Management Review*, 26(7), 1963-1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan.
- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). The citizens' satisfaction on service quality of mobile government: Case study of WargaKu Surabaya application. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 9(1), 89-100. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>