

ANALISIS ALUR KERJA PELAYANAN KUNJUNGAN BERBASIS APLIKASI SANTIAGO DI LAPAS KELAS IIB SUMEDANG

M. Nazhief Abyaz Hillal Fawaz

Politeknik Imigrasi dan Masyarakat

mnazhiefabyaz58@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik perlu dianalisis melalui hubungan teknologi dengan aktivitas pengguna layanan, petugas, dan proses pendukung. Artikel ini bertujuan memetakan alur kerja pelayanan kunjungan berbantuan Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis (SANTIAGO) di Lapas Kelas IIB Sumedang. Artikel dirancang sebagai studi kasus deskriptif dengan periode dokumentasi yang dinyatakan penulis, yaitu Juli 2026. Rekonstruksi awal alur bersumber dari keterangan penulis dan belum diverifikasi terhadap berkas primer dalam naskah ini. Alur yang disampaikan mencakup kedatangan, pengambilan nomor melalui mesin self-service yang terintegrasi dengan SANTIAGO, waktu tunggu, bantuan petugas, informasi dan pemanggilan melalui audio otomatis serta tampilan nomor di layar, pendaftaran dan pemeriksaan awal dalam satu area, pemeriksaan lanjutan di P2U, lalu masuk ke dalam lapas. Evaluasi internal yang disebut dalam naskah terdahulu melibatkan delapan responden dan enam item dengan skor butir yang dilaporkan 4,3-5,0 pada skala lima; angka tersebut belum diaudit terhadap instrumen dan jawaban mentah sehingga hanya diperlakukan sebagai indikasi persepsi yang belum terverifikasi. Artikel ini mengidentifikasi peran potensial sistem pada penataan antrian dan akses informasi, sekaligus menempatkan pemeriksaan dan keputusan keamanan sebagai aktivitas yang memerlukan pelaksana berwenang. Karena berkas pendukung belum disertakan untuk audit pada tahap ini, temuan merupakan pemetaan awal dan tidak digunakan untuk menyimpulkan efektivitas atau dampak kausal SANTIAGO.

Kata kunci: Alur kerja; pelayanan kunjungan; SANTIAGO; digitalisasi pelayanan; masyarakat

Article History

Received: October 2026

Reviewed: October 2026

Published: October 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/)

Abstract

Public service digitalization should be examined through the relationship between technology, user activities, staff actions, and supporting processes. This article maps the workflow of visitation services supported by the SANTIAGO queue system at Class IIB Sumedang Correctional Institution. It adopts a descriptive case-study design and uses July 2026 as the documentation period stated by the author. The preliminary workflow reconstruction is based on the author's account and has not yet been validated against primary source files in this manuscript. The reported sequence includes visitor arrival, queue-number retrieval through a self-service machine integrated with SANTIAGO, waiting, staff assistance, information display and automated audio calling with the number shown on screen, registration and initial screening in one area, further screening at P2U, and entry into the institution. An earlier internal evaluation is reported to involve eight respondents and six items with scores ranging from 4.3 to 5.0 on a five-point scale. These figures have not been audited against the questionnaire and raw responses and are treated only as unverified perceptions. The article discusses the system's potential role in queue organization and information access while recognizing that screening and security decisions require authorized personnel. Since supporting files have not been supplied for audit at this stage, the findings are preliminary and do not establish effectiveness or causal impact.

Keywords: Workflow; visitation services; SANTIAGO; digital public service; corrections

1. PENDAHULUAN

Pemasyarakatan merupakan bagian akhir dari sistem peradilan pidana yang bertugas membina dan membimbing warga binaan agar menyadari kesalahannya, memperbaiki diri, dan dapat kembali diterima oleh masyarakat. Di balik fungsi pembinaan itu, pemasyarakatan juga merupakan institusi pelayan publik. Setiap hari lembaga ini berhubungan langsung dengan masyarakat melalui layanan kunjungan, layanan administrasi hak warga binaan, layanan informasi, serta layanan bimbingan klien pemasyarakatan. Karena itu, mutu layanan yang diberikan tidak hanya menentukan kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan wajah negara dalam menjamin kepastian hukum, keadilan, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka asas, standar pelayanan, dan kewajiban penyelenggara. Asas-asas seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keterbukaan, akuntabilitas, dan perlakuan yang tidak diskriminatif menjadi pedoman agar pelayanan diselenggarakan secara profesional, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Penyelenggara juga berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyediakan sarana pengaduan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks pemasyarakatan, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan menjadi salah satu landasan penyelenggaraan fungsi pemasyarakatan. Undang-undang ini menegaskan bahwa pemasyarakatan dilaksanakan berdasarkan asas pengayoman, nondiskriminasi, kemanusiaan, gotong royong, kemandirian, proporsionalitas, kehilangan

kemerdekaan sebagai satu-satunya penderitaan, serta profesionalitas. Penyelenggaraan fungsi pelayanan, pembinaan, pembimbingan kemasyarakatan, perawatan, pengamanan, dan pengamatan di dalamnya beririsan langsung dengan layanan yang berhubungan dengan masyarakat, sehingga prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 relevan untuk diterapkan dalam penyelenggaraannya.

Transformasi digital pelayanan publik tidak berhenti pada pemindahan layanan dari loket ke aplikasi. Mergel et al. (2019) menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik berkaitan dengan perubahan proses organisasi, budaya kerja, dan relasi dengan pemangku kepentingan, bukan sekadar digitalisasi dokumen atau prosedur. Vial (2019) menambahkan bahwa teknologi digital memang dapat memicu perubahan organisasi, tetapi perubahan itu juga membawa hambatan dan konsekuensi yang beragam. Karena itu, efektivitas layanan digital perlu dibuktikan melalui proses dan hasil layanan, bukan diasumsikan dari keberadaan aplikasinya.

Di Indonesia, arah ini tercermin dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan kepada pengguna. Dalam lingkup masyarakat, tuntutan tersebut relevan karena layanan seperti kunjungan, informasi hak warga binaan, dan administrasi pembimbingan klien berhubungan langsung dengan masyarakat. Sejalan dengan itu, penulisan ini menelaah bagaimana digitalisasi layanan masyarakat dapat sejalan dengan asas dan standar pelayanan publik, khususnya aksesibilitas, keterbukaan, dan akuntabilitas.

Salah satu pelayanan publik yang masih belum tersentuh digitalisasi secara optimal pada Lapas Kelas IIB Sumedang yang menjadi perhatian penulis adalah pada bagian antrian pengunjung. Sebelum pengembangan SANTIAGO, pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang masih menghadapi sejumlah kendala operasional. Pemanggilan nomor antrean terkadang dilakukan secara manual ketika perangkat pengeras suara mengalami kendala. Selain itu, pemanfaatan layar informasi belum optimal, sedangkan sarana *self-service* belum terintegrasi dengan alur pelayanan kunjungan. Dalam data yang diperoleh pada periode Juli 2026, jumlah antrean dilaporkan rata-rata sekitar 29 nomor antrian per hari selama 22 hari kerja, dengan jumlah tertinggi 50 nomor antrean dalam satu hari. Data tersebut memberikan gambaran mengenai volume antrean pada periode pengamatan, mengingat ruang tunggu yang terbatas dan satu nomor antrian bisa diikuti oleh 3-4 pengunjung menyebabkan kepadatan kerap terjadi. SANTIAGO dirancang sebagai Upaya mempercepat proses pemanggilan serta penyampaian media informasi melalui monitor yang terintegrasi. Akan tetapi artikel ini belum dapat digunakan untuk menyimpulkan tingkat beban kerja petugas maupun efektivitas pelayanan.

Gambar 1-0-1 Rekap pengunjung harian (Juli 2026)



Sumber "Data Internal Lapas Kelas IIB Sumedang"

Program SANTIAGO (Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis) diarahkan untuk mendukung pengelolaan nomor antrean, pemanggilan giliran, penyajian informasi, dan rekapitulasi. Berbeda dari tulisan sebelumnya yang berfokus pada persepsi beban kerja, artikel ini memusatkan perhatian pada struktur alur kerja: di tahap mana sistem digunakan, bagaimana aktivitas pengunjung dan petugas berhubungan dengan sistem, serta bagian proses mana yang masih membutuhkan validasi. Pembedaan fokus ini dimaksudkan agar artikel tidak sekadar mengulang uraian implementasi program.

Pertanyaan kajian artikel ini meliputi: (1) pada tahap mana SANTIAGO digunakan dalam alur pelayanan kunjungan; (2) bagaimana hubungan aktivitas pengunjung, sistem, dan petugas dapat dipahami berdasarkan bukti yang tersedia; dan (3) titik proses apa yang perlu divalidasi untuk mendukung keteraturan serta akuntabilitas layanan. Artikel bertujuan menyusun pemetaan dan analisis awal alur kerja pelayanan kunjungan berbasis SANTIAGO sekaligus menjelaskan batas bukti yang tersedia.

2. KERANGKA KONSEPTUAL

2.1 Alur kerja dan pemetaan layanan

Alur kerja dipahami sebagai urutan aktivitas dan hubungan antarpelaksana, pengguna, serta sarana pendukung dalam menghasilkan layanan. Pemetaan proses perlu memperlihatkan bukan hanya urutan langkah, tetapi juga titik interaksi, pemindahan informasi, keputusan, potensi antrean, dan tanggung jawab aktor. Service blueprinting relevan sebagai perangkat konseptual karena membedakan tindakan pengguna, aktivitas petugas yang terlihat, proses internal, proses pendukung, serta bukti fisik layanan (Bitner et al., 2008). Dalam artikel ini, konsep tersebut digunakan sebagai lensa analisis, bukan diklaim sebagai prosedur pemetaan lengkap yang sudah dilaksanakan di lapangan.

2.2 Digitalisasi dan perubahan organisasi

Mergel et al. (2019) memandang transformasi digital sektor publik sebagai upaya organisasi yang lebih menyeluruh, termasuk perubahan produk layanan, cara kerja, dan budaya organisasi. Vial (2019) menjelaskan bahwa teknologi digital dapat memicu perubahan nilai dan struktur, tetapi hasilnya turut dipengaruhi hambatan organisasi. Kerangka ini mengingatkan bahwa otomatisasi satu aktivitas tidak serta-merta berarti keseluruhan layanan telah terdigitalisasi atau menjadi lebih efisien.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus deskriptif yang berfokus pada alur kerja pelayanan kunjungan berbasis aplikasi Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis (SANTIAGO) di Lapas Kelas IIB Sumedang. Kajian diarahkan untuk mendeskripsikan urutan proses pelayanan, keterlibatan petugas dan pengunjung, serta peran sistem dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kunjungan.

Bahan yang menjadi rujukan dalam penyusunan kajian mencakup keterangan penulis mengenai alur pelayanan dan informasi mengenai dokumentasi program, foto atau video proses pelayanan, data antrean atau pelayanan, jawaban kuesioner, serta dokumentasi alur dan tampilan layar SANTIAGO. Periode dokumentasi disebutkan sebagai Juli 2026. Namun, periode tersebut perlu dibedakan antara periode pelaksanaan pelayanan, pencatatan data, dan pengambilan dokumentasi. Uraian mengenai jenis bahan tersebut tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh bahan telah dianalisis dalam penelitian ini.

Analisis dalam naskah ini diarahkan pada deskripsi dan pemetaan proses pelayanan, dengan memperhatikan urutan aktivitas, aktor yang terlibat, serta fungsi sistem pada setiap tahapan. Interpretasi mengenai alur pelayanan dibatasi pada informasi yang telah disampaikan

dan tidak dimaksudkan untuk menggantikan verifikasi melalui SOP, catatan observasi terstruktur, atau sumber dokumentasi primer. Oleh karena itu, uraian proses dalam penelitian ini perlu dipahami sebagai pemetaan deskriptif awal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada verifikasi bahan pendukung dan kedalaman data proses. Naskah ini belum menyajikan hasil pengukuran waktu tunggu dan durasi pelayanan, tingkat kesalahan, kepuasan pengunjung, maupun pengujian dampak kausal penggunaan SANTIAGO. Dengan demikian, analisis tidak digunakan untuk menyimpulkan peningkatan efektivitas, efisiensi, atau penurunan beban kerja petugas secara terukur. Kesimpulan dibatasi pada deskripsi alur pelayanan sejauh didukung oleh bahan yang tersedia dan dapat diverifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Konteks masalah operasional

Gambar 4.1 Area Ruang Tunggu Kunjungan



Pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang sebelumnya menghadapi sejumlah kendala operasional, Kendala tersebut sedikit-banyak pasti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kunjungan yang dirasakan oleh keluarga warga binaan. kendala yang dihadapi antara lain, pemanggilan manual saat perangkat pengeras suara mengalami kendala, pertanyaan prosedural berulang kepada petugas, pemanfaatan layar informasi yang belum optimal dan mengandalkan *standing banner* saja, dan self-service yang belum terhubung ke alur layanan pada tahap setelahnya. Kondisi tersebut menjadi konteks untuk memahami kebutuhan pengelolaan antrean dan penyampaian informasi dalam pelayanan kunjungan guna memberikan informasi yang lebih efisien serta mengurangi beban kerja petugas dalam memanggil antrian dan menyampaikan informasi berulang dan petugas bisa fokus melayani antrian pengunjung yang mengalami kendala saja.

. Pengunjung menunggu di ruang tunggu, dengan petugas siaga untuk menjawab pertanyaan. Sistem menampilkan informasi profil lapas dan layanan kunjungan; pemanggilan antrian dilakukan melalui audio otomatis pada speaker dan nomor antrean turut tampil pada layar. Pengunjung berikutnya diarahkan ke area pendaftaran dan pemeriksaan awal yang berada dalam satu area, kemudian menjalani pemeriksaan lanjutan di P2U sebelum masuk ke dalam lapas.

4.2 Fungsi sistem dalam alur pelayanan

Aplikasi Sistem Antrian Nomor Terpadu Informasi dan Giliran Otomatis (SANTIAGO) mendukung beberapa fungsi dalam proses pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang. Fungsi tersebut meliputi pengambilan nomor antrean, penyajian informasi layanan, dan pemanggilan giliran pengunjung. Pengambilan nomor antrean dilakukan melalui mesin *self-*

service yang terintegrasi langsung dengan sistem SANTIAGO, sehingga tahapan awal antrean menjadi bagian dari alur pelayanan yang menggunakan sistem tersebut.

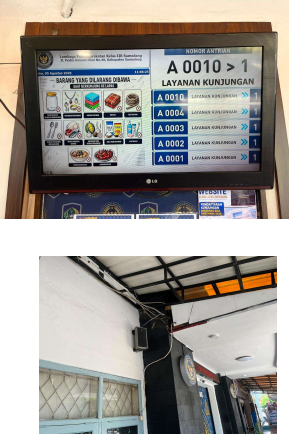
Pada tahap menunggu, pengunjung dapat memperoleh informasi melalui layar yang menampilkan profil lapas dan informasi layanan kunjungan. Di sisi lain, petugas tetap bersiaga untuk menjawab pertanyaan pengunjung mengenai prosedur pelayanan. Ketika giliran pelayanan tiba, sistem dilaporkan melakukan pemanggilan nomor antrean secara otomatis melalui pengeras suara (*speaker*), sedangkan nomor antrean yang dipanggil juga ditampilkan pada layar informasi. Mekanisme ini menempatkan sistem sebagai sarana pendukung penyampaian informasi dan pemanggilan antrean, sementara petugas tetap menjalankan peran pendampingan informasi serta pelayanan pada tahapan berikutnya.

Berdasarkan fungsi yang teridentifikasi, penggunaan SANTIAGO dapat dipetakan ke dalam tiga aspek, yaitu fasilitasi pengambilan nomor antrean, penyajian informasi pelayanan, dan pemanggilan giliran. Ketiga aspek tersebut menunjukkan keterlibatan sistem pada tahap awal hingga pemanggilan antrean dalam rangkaian pelayanan kunjungan. Namun, pemetaan fungsi ini belum cukup untuk menyimpulkan bahwa penggunaan sistem telah mengurangi waktu tunggu, menurunkan beban kerja petugas, atau meningkatkan efektivitas pelayanan secara terukur. Penilaian terhadap hasil tersebut memerlukan data pendukung yang relevan, seperti catatan waktu pelayanan, rekap antrean yang tervalidasi, serta dokumentasi pelaksanaan proses.

4.2.1 Rekonstruksi alur pelayanan berdasarkan konfirmasi penulis

Tabel berikut merupakan rekonstruksi proses berdasarkan kondisi lapangan yang diamati penulis. Mekanisme audio otomatis dan tampilan nomor di layar serta penggabungan pendaftaran dengan pemeriksaan awal dalam satu area telah dikonfirmasi secara deskriptif oleh penulis, tetapi belum dicocokkan dengan SOP atau bukti proses. Pemeriksaan lanjutan di P2U diperlakukan sebagai tahap berbeda sesuai keterangan penulis.

NO	Tahap	Aktor/sarana	Aktivitas
1.	Kedatangan	Pengunjung	Pengunjung tiba di area pelayanan kunjungan.
2.	Pengambilan nomor	Pengunjung; mesin self-service terintegrasi SANTIAGO	Pengunjung mengambil nomor antrean melalui mesin self-service.
3.	Menunggu	Pengunjung; ruang tunggu	Pengunjung menunggu giliran.
4.	Bantuan informasi	Petugas	Petugas siaga menjawab pertanyaan pengunjung.
5.	Informasi dan pemanggilan	Layar informasi SANTIAGO; speaker	Layar menampilkan profil lapas dan informasi kunjungan; audio otomatis melalui speaker memanggil nomor, yang juga tampil di layar.
6.	Pendaftaran dan pemeriksaan awal (satu area)	Pengunjung; petugas area layanan	Pengunjung menuju area pendaftaran dan menjalani pemeriksaan awal di area yang sama.
7.	Pemeriksaan lanjutan di P2U	Pengunjung; petugas P2U	Pengunjung menjalani pemeriksaan berikutnya di P2U.
8.	Masuk ke dalam lapas	Pengunjung; petugas sesuai prosedur	Pengunjung masuk ke dalam lapas setelah melewati tahap sebelumnya.

No	Fungsi yang disebut	Kontribusi potensial	Dokumentasi
1.	Pengambilan nomor melalui self-service terintegrasi	Memudahkan pengunjung mengambil nomor secara mandiri dan menata giliran.	
2.	Pemanggilan audio otomatis + nomor pada layer oleh SANTIAGO	Dapat membantu pengunjung mengenali giliran yang dipanggil.	
3.	Tampilan informasi	Berpotensi memberi akses informasi layanan dan prosedur.	
4.	Dukungan petugas	Petugas siaga lebih fokus menjawab pertanyaan dan menjalankan tahap pendaftaran/pemeriksaan.	

Tabel fungsi sistem membedakan kemampuan yang dilaporkan dari manfaat yang belum diuji. Pemanggilan audio otomatis dan tampilan nomor dapat membantu koordinasi giliran secara potensial, tetapi tanpa catatan kejadian atau perbandingan terukur, penulis tidak menyatakan bahwa waktu tunggu atau pertanyaan berulang menurun. Demikian pula, rekam digital baru dapat dibahas sebagai manfaat yang terkonfirmasi jika mekanisme pencatatan dan hasilnya diperlihatkan.

4.3 Pembacaan awal pembagian aktivitas

Pada tingkat konseptual, proses layanan yang melibatkan SANTIAGO dapat dibaca melalui tiga ranah. Pertama, tindakan pengguna, seperti datang ke titik layanan, memahami informasi, dan mengikuti urutan pelayanan. Kedua, tindakan petugas, termasuk pemeriksaan persyaratan, verifikasi identitas, pencocokan dokumen atau data, penanganan kasus khusus, dan pengawasan. Ketiga, dukungan sistem berupa pengelolaan nomor, pemanggilan, tampilan

informasi, dan rekapitulasi. Pembagian ini merupakan kerangka untuk memeriksa proses, bukan pernyataan bahwa seluruh langkah tersebut telah teramati dalam urutan tetap.

Teknologi dapat mengambil alih atau mendukung pekerjaan rutin yang terstandardisasi, tetapi keputusan yang memerlukan pemeriksaan identitas, interpretasi ketentuan, penanganan ketidaksesuaian, dan pertimbangan keamanan tetap perlu ditangani petugas berwenang. Karena layanan berlangsung dalam lingkungan masyarakatan, efisiensi tidak boleh ditempatkan di atas verifikasi, ketertiban, dan prosedur pengamanan. Dengan demikian, digitalisasi lebih tepat dipahami sebagai pengaturan ulang antarmuka kerja manusia dan sistem, bukan penghapusan peran manusia.

4.4 Persepsi petugas sebagai informasi pelengkap

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, kuesioner skala Likert berisi 6 pernyataan yang dinilai dengan skor 1-5 (Arikunto, 2010), Kuesioner berisi mengenai respon atas implementasi aplikasi SANTIAGO. Evaluasi melaporkan dua skor indikator sebesar 5,0 dan empat indikator sebesar 4,3. Indikator yang sebelumnya disebut berkaitan dengan kemudahan antarmuka, persepsi berkurangnya kelelahan suara saat memanggil antrean, informasi layar dan pertanyaan berulang, fokus kerja petugas, serta ketertiban ruang tunggu.

No	Pernyataan Kuesioner (Skala 1-5)	Rata-rata Skor	Kategori
1	Kemudahan pengoperasian antar muka aplikasi SANTIAGO	5.0/5.0	Sangat Setuju
2	Reduksi kelelahan fisik suara pegawai saat pemanggilan antrean	5.0/5.0	Sangat Setuju
3	Efektivitas TV Informasi mengurangi pertanyaan berulang	4.3/5.0	Setuju
4	Efektivitas sistem pemanggilan mengurangi percabangan fokus pegawai	4.3/5.0	Setuju
5	Peningkatan ketertiban dan kekondusifan ruang tunggu	4.3/5.0	Setuju
6	Peningkatan ketertiban dan kekondusifan ruang tunggu	4.3/5.0	Setuju

Berdasarkan data kuantitatif sederhana diatas, Berdasarkan pemaparan data kuantitatif pada Tabel 2, hasil evaluasi menunjukkan respons yang sangat positif dari sudut pandang internal pegawai. Secara keseluruhan, rata-rata skor gabungan (grand mean) yang diperoleh berada di atas angka 4.5/5.0, yang mengindikasikan bahwa petugas merasakan dampak nyata yang signifikan dari program revitalisasi ini terhadap penurunan beban kerja mereka.

Apabila dibedah lebih rinci, terdapat temuan krusial pada indikator nomor 1 dan 2 yang berhasil menyentuh skor sempurna (5.0/5.0) dengan kategori "Sangat Setuju". Angka absolut pada indikator kemudahan antarmuka membuktikan bahwa aplikasi SANTIAGO dirancang dengan prinsip User Friendly, waktu adaptasi yang lama untuk mengoperasikannya. Sementara itu, skor sempurna pada indikator reduksi kelelahan fisik mengonfirmasi bahwa otomatisasi pemanggilan antrean sukses menuntaskan masalah utama (pain point) pegawai. Petugas tidak lagi harus mengurus tenaga dan pita suara untuk berteriak memanggil puluhan pengunjung di tengah area yang bising. Serta meminimalisir terjadinya *overlap* nomor antrian kunjungan sebab keterbatasan pemanggilan sehingga terjadi penundaan panggilan dan melanjutkan nomor antrian berikutnya.

Lebih lanjut, pada indikator nomor 3 hingga 6 yang berkaitan dengan efisiensi kognitif dan ketertiban ruang, seluruhnya memperoleh skor tinggi dan solid di angka 4.3/5.0 (kategori "Setuju"). Data ini mendeskripsikan bahwa keberadaan televisi informasi secara efektif mengambil alih tugas petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan prosedural dasar secara berulang. Penurunan intensitas interaksi non-esensial ini sejalan dengan meningkatnya efektivitas sistem dalam mengurangi "percabangan fokus" pegawai (indikator 4). Terbebasnya petugas dari rutinitas memanggil nama dan menjawab pertanyaan administratif memberikan mereka ruang kognitif yang penuh, sehingga petugas tidak memerlukan energi berlebih. Implementasi program revitalisasi melalui aplikasi SANTIAGO di Lapas Kelas IIB Sumedang menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik tidak semata-mata berkaitan dengan pengadaan infrastruktur fisik, melainkan merupakan instrumen untuk merekayasa ulang proses pelayanan agar lebih efisien, adaptif, dan bernilai publik. Dalam perspektif public value dan transformasi digital, teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai mekanisme untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat alur kerja, dan memperkuat pengalaman pengguna layanan (Janowski, 2015; Lindgren & van Veenstra, 2018; Nurbudiyanto et al., 2025).

Temuan tersebut dapat ditempatkan sebagai informasi pelengkap dalam memahami penerimaan petugas terhadap fungsi SANTIAGO pada alur pelayanan kunjungan. Meskipun demikian, penilaian positif responden tidak serta-merta menunjukkan bahwa sistem telah mengurangi beban kerja atau meningkatkan produktivitas. Skor rata-rata juga tidak menggambarkan distribusi jawaban maupun variasi pengalaman setiap responden. Tanpa pengukuran objektif dan data pembanding yang memadai, seperti durasi pelayanan, waktu tunggu, frekuensi pemanggilan manual, dan tingkat kesalahan, dampak operasional penggunaan sistem belum dapat ditetapkan secara empiris. Oleh karena itu, hasil kuesioner ini diposisikan sebagai gambaran persepsi dalam evaluasi internal yang melengkapi analisis alur pelayanan, bukan sebagai bukti efektivitas atau hubungan sebab-akibat dari penerapan SANTIAGO.

4.5 Titik kontrol dan risiko proses yang perlu diperiksa

Penggunaan aplikasi SANTIAGO dalam alur pelayanan kunjungan tidak hanya berkaitan dengan pengambilan nomor antrean dan pemanggilan giliran, tetapi juga memerlukan perhatian terhadap keandalan proses, kejelasan pembagian peran, dan kesinambungan pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan informasi, pengawasan internal, serta evaluasi kinerja pelaksana merupakan bagian dari komponen penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 8 dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pemetaan alur pelayanan perlu disertai identifikasi titik kontrol yang relevan untuk mendukung pemeriksaan terhadap pelaksanaan proses pelayanan.

Pada aspek pengelolaan antrean, ketepatan urutan pemanggilan perlu menjadi perhatian, termasuk mekanisme penanganan nomor antrean yang terlewat, pemanggilan berulang, ketidakhadiran pengunjung, serta kebutuhan prioritas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari sisi keandalan perangkat, kesinambungan pelayanan juga perlu diperhatikan apabila terjadi gangguan pada aplikasi, komputer, jaringan, layar informasi, atau pengeras suara. Pemeriksaan terhadap aspek tersebut dapat diarahkan pada ketersediaan prosedur penanganan gangguan, mekanisme pencatatan kendala, serta alternatif pelayanan ketika sistem tidak dapat digunakan. Hal ini merupakan usulan titik pemeriksaan proses, bukan pernyataan bahwa gangguan tersebut telah terjadi.

Pada aspek informasi pelayanan, keakuratan informasi mengenai persyaratan, jadwal, dan tata tertib kunjungan perlu diperiksa, termasuk kejelasan pihak yang bertanggung jawab atas pembaruan informasi. Kebutuhan tersebut relevan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup aspek sistem informasi dalam

penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, apabila SANTIAGO memproses data pengunjung yang termasuk dalam cakupan data pribadi, pengelolaannya perlu memperhatikan prinsip pemrosesan data secara terbatas, spesifik, sah, dan transparan, serta kewajiban memastikan akurasi dan pertanggungjawaban pemrosesan sebagaimana diatur dalam Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Dengan demikian, pemeriksaan dapat mencakup jenis data yang dikumpulkan, tujuan penggunaannya, kewenangan akses, masa penyimpanan, dan mekanisme pengamanan data, sesuai dengan ketentuan yang relevan.

Titik pemeriksaan berikutnya berkaitan dengan pembagian peran antara sistem dan petugas. Otomatisasi pemanggilan antrean tidak serta-merta berarti seluruh tahapan pelayanan telah berjalan secara otomatis. Pemeriksaan pendaftaran, verifikasi persyaratan, dan tindakan pengamanan tetap perlu dipahami berdasarkan prosedur dan kewenangan petugas yang berlaku. Dalam analisis pelayanan, Bitner, Ostrom, dan Morgan (2008) menjelaskan bahwa pendekatan *service blueprinting* dapat membantu memvisualisasikan pengalaman pengguna serta keterkaitan antarorang, fungsi, dan proses dalam penyelenggaraan layanan. Dalam penelitian ini, perspektif tersebut relevan sebagai landasan untuk membaca hubungan antara aktivitas pengunjung, tindakan petugas, dan dukungan sistem, tanpa mengklaim bahwa seluruh unsur *service blueprint* telah dianalisis secara menyeluruh.

Selain itu, integrasi sarana *self-service* perlu diperiksa untuk memastikan kesesuaian fungsi mesin pengambilan nomor dengan sistem antrean dan tahapan pelayanan berikutnya. Pemeriksaan ini dapat diarahkan pada kemungkinan pengulangan input, ketidaksesuaian informasi, atau ketergantungan proses pada tindakan manual. Secara keseluruhan, titik kontrol yang diuraikan dalam bagian ini merupakan agenda pemeriksaan terhadap proses pelayanan. Penetapan adanya gangguan operasional, ketidaksesuaian prosedur, atau risiko aktual memerlukan bukti tambahan berupa pemeriksaan SOP, dokumentasi sistem, catatan kendala, serta hasil observasi pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, identifikasi titik kontrol tidak ditempatkan sebagai temuan insiden, melainkan sebagai dasar untuk evaluasi proses pelayanan kunjungan secara lebih terarah.

- Ketepatan urutan antrean: bagaimana petugas mengatasi nomor terlewat, pemanggilan berulang, pengunjung tidak hadir, atau kebutuhan prioritas sesuai ketentuan.
- Keandalan perangkat: bagaimana proses tetap berjalan ketika aplikasi, komputer, jaringan, layar, atau speaker mengalami gangguan.
- Keakuratan informasi: siapa yang memperbarui informasi persyaratan, jadwal, dan tata tertib serta bagaimana pembaruan diverifikasi.
- Perlindungan data: jenis informasi pengunjung yang disimpan, siapa yang berwenang mengaksesnya, lama penyimpanan, serta prosedur keamanan data.
- Akuntabilitas keputusan: aktivitas mana yang sepenuhnya otomatis dan mana yang tetap memerlukan persetujuan atau pemeriksaan petugas.
- Integrasi *self-service*: fungsi yang benar-benar terkoneksi, tahap pemakaian, dan kemungkinan proses ganda antara sarana mandiri dan petugas.

Daftar tersebut bukan temuan bahwa gangguan atau pelanggaran telah terjadi, melainkan agenda verifikasi proses. Pemetaan layanan yang komprehensif sebaiknya menggambarkan aktivitas pengguna, tindakan petugas yang terlihat, proses internal, sistem pendukung, dan bukti fisik. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan *service blueprinting* untuk memvisualisasikan dinamika layanan serta menemukan titik kritis perancangan (Bitner et al., 2008).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemetaan alur pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIB Sumedang, penggunaan SANTIAGO mendukung proses pengambilan nomor antrean melalui mesin *self-service*, penyampaian informasi pelayanan, serta pemanggilan giliran secara otomatis melalui pengeras suara dengan nomor antrean yang juga ditampilkan pada layar. Setelah pemanggilan antrean, pengunjung diarahkan menuju area pendaftaran dan pemeriksaan awal, kemudian menjalani pemeriksaan lanjutan di P2U sebelum memasuki lapas. Berdasarkan alur tersebut, SANTIAGO dapat dideskripsikan sebagai sarana pendukung pengelolaan antrean dan penyampaian informasi, sedangkan pelaksanaan pemeriksaan serta tindakan pengamanan tetap melibatkan petugas sesuai prosedur dan kewenangan yang berlaku.

Pemetaan proses juga menunjukkan adanya sejumlah aspek yang relevan untuk diperiksa lebih lanjut, meliputi ketepatan urutan antrean, keandalan perangkat, keakuratan informasi, perlindungan data pengunjung, kejelasan pembagian peran, serta integrasi sarana *self-service* dengan tahapan pelayanan. Aspek tersebut sejalan dengan pentingnya pengelolaan informasi, pengawasan internal, dan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara itu, pengelolaan data pengunjung perlu memperhatikan ketentuan perlindungan data pribadi apabila pemrosesan yang dilakukan termasuk dalam ruang lingkup Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Meskipun demikian, hasil pemetaan ini belum cukup untuk menyimpulkan bahwa penggunaan SANTIAGO telah meningkatkan efektivitas atau efisiensi pelayanan secara terukur. Belum tersedianya pengukuran waktu pelayanan yang konsisten, perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penggunaan sistem, serta pemeriksaan variasi proses secara terstruktur membatasi penarikan kesimpulan mengenai percepatan pelayanan, pengurangan beban kerja petugas, penurunan pertanyaan berulang, maupun peningkatan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperkuat analisis melalui pemeriksaan SOP dan dokumentasi sistem, observasi proses pelayanan secara terstruktur, serta pengukuran indikator seperti waktu tunggu, waktu penyelesaian pelayanan, frekuensi gangguan, dan jumlah pengunjung yang dilayani. Langkah tersebut diperlukan agar evaluasi kinerja pelayanan memiliki indikator yang jelas dan terukur, sejalan dengan prinsip evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

DAFTAR PUSTAKA

- Almomani, A., Al-Kasasbeh, M., & Alomari, K. (2022). Digital transformation in public sector services: A systematic review. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1179-1192.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Gräfe, P., Marienfeldt, J., Wehmeier, L. M., & Kuhlmann, S. (2024). Changing tasks and changing public servants? The digitalisation and automation of public administrative work.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.
- Ismail, A., Azman, N. A., & Hamid, N. A. (2022). Digital public service delivery and citizen satisfaction: A review of recent studies. *Sustainability*, 14(18), 11317.

- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Lindgren, I., & van Veenstra, A. F. (2018). Digital government transformation: A case illustrating public e-service development as part of public sector transformation. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1-6). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Millard, J., & Schade, S. (2023). *Impact of digital transformation on public governance - New forms of policy-making and the provision of innovative, people-centric and inclusive public services*. European Commission Joint Research Centre.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2024 tentang Keamanan dan Ketertiban pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan*.
- Sweller, J., Ayres, P., & Kalyuga, S. (2011). *Cognitive load theory*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-8126-4>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.