

SIPANDU: INOVASI EDUKASI VISUAL UNTUK MENDUKUNG QUALITY OF SERVICE LAYANAN KUNJUNGAN DAN INTEGRASI DI LAPAS KELAS IIB TULUNGAGUNG

Didan Bintang Taruna, Ardan Nanda Hendiantoro, Nur Fadil Dwi Perkasa, Denny Nazaria Rifan, Naniek Pangestuti

Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia, Tangerang, Indonesia

Artikel info	ABSTRAK
Corresponding Author: Didan Bintang Taruna didanbintang@gmail.com Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan	Layanan kunjungan dan informasi program integrasi di 989 lembaga pemasarakatan memiliki sejumlah persyaratan dan tahapan yang perlu dipahami oleh pengguna layanan. Berdasarkan observasi awal di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Tulungagung, masih ditemukan pengguna layanan yang belum memahami beberapa ketentuan kunjungan. Kegiatan ini bertujuan mengembangkan dan menerapkan SIPANDU (Sistem Informasi Panduan) sebagai media edukasi visual untuk mendukung quality of service pada layanan kunjungan dan integrasi. Kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan pada Juni–Agustus 2026 melalui observasi, wawancara informal, dan dokumentasi. Pengembangan media meliputi identifikasi kebutuhan, verifikasi materi, penyusunan naskah dan storyboard, produksi video, serta implementasi dan monitoring. SIPANDU menghasilkan dua video edukasi mengenai layanan kunjungan dan program integrasi yang dapat digunakan sebagai media pendukung penyampaian informasi secara lebih terstruktur dan dapat diputar kembali. SIPANDU berpotensi mendukung komunikasi pelayanan pemasarakatan, meskipun peningkatan quality of service belum dapat dibuktikan secara kuantitatif.
	Keywords: <i>SIPANDU, media edukasi, layanan pemasarakatan, quality of service</i>
This article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)	

PENDAHULUAN

Lembaga Pemasarakatan (Lapas) tidak hanya menjalankan fungsi pembinaan terhadap warga binaan, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah layanan kunjungan bagi keluarga warga binaan dan pihak lain yang berkepentingan. Dalam penyelenggaraan Sistem Pemasarakatan, pelayanan perlu dilaksanakan dengan memperhatikan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak

asasi manusia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pelayan Masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Lapas tidak hanya ditentukan oleh terselenggaranya proses administrasi, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan informasi yang dapat diakses dan dipahami oleh pengguna layanan (Republik Indonesia, 2022). Hal tersebut sejalan dengan Sustainable Development Goal 16 yang menekankan pentingnya pembangunan institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan serta penyediaan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (United Nations, 2015).

Layanan kunjungan di Lapas memiliki karakteristik yang cukup kompleks karena pengguna harus memenuhi sejumlah persyaratan dan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Pengunjung perlu mengetahui persyaratan identitas, waktu pelayanan, barang yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dibawa, tata cara berpakaian, tahapan kunjungan, jumlah pengunjung, serta ketentuan waktu pelaksanaan kunjungan (Direktorat Jenderal Pelayan Masyarakat, 2025). Pada saat yang sama, keluarga warga binaan dan pihak yang berkepentingan juga membutuhkan informasi mengenai program integrasi yang mencakup hak integrasi, persyaratan substantif dan administratif, dokumen yang diperlukan, penjamin, serta tahapan pengajuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2022). Banyaknya informasi yang harus dipahami menunjukkan bahwa penyampaian informasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan. Informasi yang jelas diperlukan agar pengguna dapat mempersiapkan persyaratan dan memahami prosedur sebelum mengikuti pelayanan.

Kebutuhan terhadap pelayanan pelayan masyarakat yang efektif juga perlu dilihat dalam skala yang lebih luas. Secara global, *World Prison Population List* mencatat sekitar 11,5 juta orang berada dalam institusi pelayan masyarakat di seluruh dunia, yang menunjukkan besarnya sistem pelayan masyarakat dan kompleksitas pelayanan yang harus dikelola (Fair & Walmsley, 2024). Dalam konteks tersebut, United Nations Office on Drugs and Crime menempatkan rehabilitasi dan reintegrasi sebagai bagian penting dalam pengelolaan pelayan masyarakat, sehingga hubungan warga binaan dengan keluarga dan masyarakat serta pelayanan yang mendukung proses reintegrasi perlu memperoleh perhatian (United Nations Office on Drugs and Crime [UNODC], 2024). Perkembangan pelayanan publik secara global juga semakin mengarah pada pemanfaatan teknologi digital. *United Nations E-Government Survey 2024* menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan terus berkembang di berbagai negara, meskipun masih terdapat kesenjangan dalam kapasitas dan kualitas layanan digital, terutama antara tingkat pemerintahan yang berbeda (United Nations, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat digital, tetapi juga bagaimana teknologi digunakan untuk memberikan informasi yang lebih mudah diterima oleh masyarakat.

Pada tingkat nasional, tantangan pelayanan pelayan masyarakat semakin kompleks karena besarnya jumlah penghuni dalam sistem pelayan masyarakat. Data *World Prison Brief* mencatat bahwa pada 31 Desember 2025 terdapat 276.136 orang yang berada dalam

sistem pemasyarakatan Indonesia, sedangkan kapasitas resmi yang tersedia tercatat sebanyak 149.651 orang atau sekitar 184,5% dari kapasitas yang tersedia (World Prison Brief, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan adanya beban yang cukup besar dalam pengelolaan pemasyarakatan dan pelayanan yang menyertainya. Dalam konteks pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia mencatat 10.837 laporan masyarakat sepanjang 2024, dengan 20 laporan berada pada substansi Lembaga Pemasyarakatan (Ombudsman Republik Indonesia, 2025). Data tersebut tidak secara langsung menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan Lapas disebabkan oleh penyampaian informasi, tetapi memperlihatkan bahwa pelayanan pemasyarakatan tetap menjadi bagian dari pelayanan publik yang memerlukan perhatian dan pengawasan.

Kondisi pelayanan publik juga menjadi perhatian pada tingkat Provinsi Jawa Timur. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur mencatat sebanyak 591 laporan pelayanan publik selama 2024 yang berasal dari laporan masyarakat, respons cepat Ombudsman, dan konsultasi (Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, 2025). Pada sisi lain, Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah memperkuat arah transformasi digital melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut mencakup penguatan aspek data dan informasi, aplikasi, infrastruktur, keamanan, serta layanan pemerintahan berbasis elektronik (Pemerintah Provinsi Jawa Timur, 2024). Perkembangan tersebut menunjukkan adanya lingkungan kebijakan yang mendukung pemanfaatan teknologi sebagai bagian dari peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tingkat lokal, Kabupaten Tulungagung juga menunjukkan perkembangan dalam pemanfaatan teknologi dan transformasi digital pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Tulungagung pada 2025 memperoleh penghargaan sebagai kabupaten dengan Indeks Masyarakat Digital Indonesia tertinggi di Jawa Timur (Pemerintah Kabupaten Tulungagung, 2025). Pemerintah daerah juga telah melakukan penguatan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pembentukan tim koordinasi dan pengembangan sistem informasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung, 2024). Namun, perkembangan digitalisasi pemerintahan pada tingkat daerah belum secara otomatis menjawab kebutuhan informasi pada setiap unit pelayanan. Kondisi tersebut juga terlihat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tulungagung. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN), masih ditemukan pengunjung yang belum memahami secara lengkap ketentuan layanan kunjungan, terutama mengenai persyaratan administrasi, barang bawaan, tata tertib berpakaian, dan alur pelayanan. Temuan tersebut merupakan hasil pengamatan lapangan dalam kegiatan ini dan tidak dimaksudkan sebagai gambaran statistik seluruh pengunjung Lapas Kelas IIB Tulungagung.

Permasalahan tersebut berawal dari karakteristik informasi pelayanan yang cukup banyak dan bersifat prosedural, sementara penyampaian informasi masih membutuhkan penjelasan secara langsung kepada pengguna. Pengunjung yang belum mengetahui ketentuan secara lengkap berpotensi datang tanpa persiapan yang sesuai sehingga memerlukan penjelasan tambahan sebelum mengikuti pelayanan. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, proses komunikasi pelayanan dapat menjadi kurang efisien dan

pengguna dapat mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang harus dipersiapkan. Permasalahan serupa juga dapat muncul pada layanan integrasi karena informasi yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan prosedur, tetapi juga persyaratan, dokumen, penjamin, dan tahapan pengajuan. Oleh sebab itu, penyediaan media informasi yang sederhana, sistematis, dan dapat digunakan kembali menjadi salah satu kebutuhan dalam mendukung pelayanan.

Salah satu media yang dapat digunakan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah video edukasi. Video memungkinkan informasi disampaikan melalui perpaduan teks, gambar, suara, dan narasi sehingga informasi prosedural dapat ditampilkan secara lebih konkret. Tom dan Phang (2022) melalui kajian sistematis menunjukkan bahwa video dapat digunakan sebagai media pelengkap dalam pemberian edukasi dan membantu penerima informasi memahami hal-hal yang perlu dipersiapkan. Grilo et al. (2022) juga menunjukkan bahwa penggunaan video edukasi dapat membantu meningkatkan pemahaman penerima informasi sebelum menjalani suatu prosedur. Sementara itu, Polat (2022) menekankan bahwa desain dan penyajian video merupakan bagian penting yang perlu diperhatikan agar informasi dapat diterima dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa video memiliki potensi sebagai media pendukung penyampaian informasi, terutama ketika informasi yang diberikan bersifat prosedural dan perlu dipahami oleh pengguna dengan latar belakang yang beragam.

Meskipun penelitian mengenai pemanfaatan video sebagai media edukasi telah berkembang, penerapannya dalam konteks pelayanan masyarakatan memiliki kebutuhan yang berbeda. Informasi mengenai layanan kunjungan dan program integrasi harus disusun berdasarkan ketentuan yang berlaku serta kondisi nyata pelayanan di masing-masing Lapas. Oleh karena itu, penggunaan media video tidak cukup hanya dengan mengubah informasi tertulis menjadi bentuk audiovisual, tetapi perlu diawali dengan identifikasi kebutuhan informasi, verifikasi materi, penyederhanaan bahasa, penyusunan alur, dan penyesuaian visual dengan karakteristik pengguna. Kebutuhan tersebut menjadi dasar pengembangan media yang secara khusus diarahkan pada permasalahan penyampaian informasi di Lapas Kelas IIB Tulungagung.

Berdasarkan kondisi tersebut, dikembangkan SIPANDU (Sistem Informasi Panduan) sebagai inovasi edukasi visual untuk mendukung *quality of service* layanan kunjungan dan integrasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tulungagung. SIPANDU dikembangkan dalam dua video edukasi yang berfokus pada layanan kunjungan tatap muka dan program integrasi. Video layanan kunjungan memuat informasi mengenai waktu pelayanan, persyaratan identitas, ketentuan barang bawaan, tata tertib berpakaian, tahapan kunjungan, jumlah pengunjung, dan ketentuan waktu pelayanan. Sementara itu, video program integrasi memuat informasi mengenai hak integrasi, persyaratan substantif dan administratif, dokumen yang diperlukan, penjamin, serta tahapan pengajuan program integrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2022). Penyajian informasi melalui kombinasi teks, visual, suara, dan narasi diharapkan dapat memberikan alternatif penyampaian informasi yang lebih sistematis dan mudah digunakan kembali oleh pengguna layanan.

SIPANDU ditempatkan sebagai media pendukung, bukan sebagai pengganti peran petugas dalam memberikan pelayanan. Keberadaan media ini diharapkan dapat membantu menyampaikan informasi dasar yang bersifat prosedural secara lebih konsisten sehingga pengguna dapat memperoleh gambaran mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan sebelum mengikuti proses secara langsung. Dengan demikian, inovasi SIPANDU diarahkan untuk mendukung *quality of service* melalui penguatan aspek penyampaian informasi, kemudahan pemahaman, dan kesiapan pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan inovasi edukasi visual SIPANDU sebagai strategi pendukung peningkatan *quality of service* pada layanan kunjungan dan integrasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tulungagung.

METODE

Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengembangan dan penerapan media edukasi visual SIPANDU. Kegiatan dilaksanakan pada Juni-Agustus 2026 di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tulungagung sebagai bagian dari program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Taruna. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi pelayanan, mengembangkan media SIPANDU, serta menggambarkan implementasinya pada layanan kunjungan dan informasi program integrasi.

Informan dipilih secara *purposive*, meliputi petugas yang terlibat dalam pelayanan dan pengelolaan informasi serta pengguna layanan, khususnya pengunjung Lapas. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara informal, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi informasi yang perlu dipahami pengguna layanan, meliputi persyaratan identitas, waktu pelayanan, ketentuan barang bawaan, tata tertib berpakaian, dan alur kunjungan (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2025). Wawancara dengan petugas digunakan untuk memverifikasi ketentuan layanan kunjungan dan program integrasi, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data proses pengembangan dan implementasi SIPANDU. Informasi program integrasi disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku sebagaimana diatur dalam Permenkumham Nomor 7 Tahun 2022 (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2022).

Pengembangan SIPANDU dilakukan melalui identifikasi masalah, pengumpulan dan verifikasi informasi, penyusunan materi dan storyboard, produksi video, serta implementasi dan monitoring. Materi dikembangkan menjadi dua video, yaitu video layanan kunjungan dan video program integrasi. Video kunjungan memuat persyaratan, ketentuan barang bawaan dan pakaian, waktu, serta alur pelayanan. Sementara itu, video integrasi memuat hak integrasi, persyaratan administratif dan substantif, dokumen, penjamin, serta tahapan pengajuan. Penyajian materi menggunakan kombinasi teks, gambar, suara, narasi, dan elemen visual dengan mempertimbangkan prinsip penyampaian informasi yang ringkas dan mudah diikuti (Grilo et al., 2022; Polat, 2022; Tom & Phang, 2022).

Implementasi dilakukan dengan menggunakan SIPANDU sebagai media pendukung penyampaian informasi pada layanan kunjungan. Monitoring dilakukan untuk mengamati penggunaan media dan respons pengguna terhadap informasi yang disampaikan, terutama dari aspek kemudahan pemahaman, keterbacaan, kesesuaian materi, dan penerimaan

terhadap media. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengelompokan temuan berdasarkan kebutuhan informasi, proses pengembangan, implementasi, dan respons pengguna. Hasil analisis disajikan secara naratif untuk menggambarkan pemanfaatan SIPANDU sebagai media pendukung pelayanan. Karena kegiatan tidak menggunakan pengukuran kuantitatif, hasil tidak digunakan untuk menyimpulkan efektivitas SIPANDU secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelaksanaan Pelaksanaan kegiatan menghasilkan inovasi SIPANDU sebagai media edukasi visual untuk mendukung penyampaian informasi layanan masyarakat di Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tulungagung. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan pengunjung yang belum memahami beberapa ketentuan layanan kunjungan, terutama terkait persyaratan, barang bawaan, tata tertib berpakaian, dan alur pelayanan. Temuan tersebut menjadi dasar dalam menentukan informasi yang perlu disampaikan melalui SIPANDU.

SIPANDU dikembangkan dalam dua video edukasi. Video pertama berisi informasi layanan kunjungan, meliputi persyaratan identitas, waktu pelayanan, ketentuan barang bawaan, tata tertib berpakaian, tahapan kunjungan, jumlah pengunjung, serta ketentuan waktu kunjungan. Video kedua memuat informasi mengenai program integrasi, meliputi hak integrasi, persyaratan administratif dan substantif, dokumen yang diperlukan, penjamin, serta tahapan pengajuan. Kedua video disusun menggunakan kombinasi teks, gambar, animasi, suara, dan narasi agar informasi dapat disampaikan secara lebih terstruktur.

Hasil implementasi menunjukkan bahwa SIPANDU dapat digunakan sebagai media pendukung dalam penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Penggunaan video memberikan alternatif selain penjelasan langsung oleh petugas, terutama untuk informasi dasar yang bersifat prosedural. Materi juga dapat diputar kembali sehingga pengguna layanan memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi sesuai kebutuhan.

Pada layanan kunjungan, SIPANDU membantu menyediakan informasi mengenai ketentuan yang perlu dipersiapkan sebelum mengikuti pelayanan. Sementara itu, video program integrasi menjadi media informasi awal mengenai persyaratan dan tahapan yang perlu diketahui oleh warga binaan maupun pihak yang berkepentingan. Dengan tersedianya kedua media tersebut, penyampaian informasi pelayanan menjadi lebih terstruktur dan tidak sepenuhnya bergantung pada penjelasan lisan petugas.

Secara keseluruhan, luaran kegiatan berupa dua video edukasi SIPANDU telah tersedia dan dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung pelayanan di Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tulungagung. Namun, hasil kegiatan ini belum menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan secara kuantitatif karena tidak dilakukan pengukuran sebelum dan sesudah penerapan SIPANDU. Oleh karena itu, capaian yang dapat ditegaskan dari kegiatan ini adalah tersedianya media informasi visual yang mendukung penyampaian informasi layanan kunjungan dan program integrasi secara lebih sistematis.

DISCUSSION

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap media informasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tulungagung berkaitan dengan banyaknya ketentuan yang harus dipahami pengguna layanan. Pada layanan kunjungan, informasi mengenai identitas, barang bawaan, pakaian, waktu, dan alur pelayanan perlu diketahui sebelum pengunjung mengikuti proses pelayanan. Ketika informasi tersebut belum dipahami, petugas perlu memberikan penjelasan tambahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan, bukan sekadar pelengkap administrasi.

SIPANDU dikembangkan untuk menjawab kebutuhan tersebut melalui media video yang menggabungkan teks, gambar, suara, dan narasi. Penyajian dengan beberapa unsur tersebut memberikan gambaran yang lebih konkret mengenai informasi yang bersifat prosedural. Hasil ini sejalan dengan Tom dan Phang (2022) yang menemukan bahwa video dapat menjadi media pelengkap dalam pemberian informasi dan membantu penerima memahami materi yang perlu dipersiapkan. Dengan demikian, penggunaan video dalam SIPANDU relevan untuk mendukung penyampaian informasi pelayanan yang memiliki tahapan dan ketentuan cukup beragam.

Aspek lain yang penting dalam pengembangan SIPANDU adalah penyusunan materi. Informasi tidak langsung dituangkan ke dalam video, tetapi terlebih dahulu dikelompokkan berdasarkan jenis layanan dan disusun dalam storyboard. Cara ini membuat informasi lebih terarah dan menghindari penyampaian materi secara terlalu padat. Polat (2022) menegaskan bahwa desain dan penyajian video turut menentukan bagaimana informasi dapat diikuti oleh penerima. Dalam konteks SIPANDU, penyusunan alur, pemilihan visual, dan penyuntingan menjadi bagian penting agar informasi pelayanan tetap jelas tanpa mengurangi substansi yang harus disampaikan.

SIPANDU juga memperluas cakupan informasi dari layanan kunjungan ke program integrasi. Kedua layanan tersebut memiliki karakteristik informasi yang berbeda. Layanan kunjungan lebih banyak berkaitan dengan tata tertib dan prosedur pelayanan, sedangkan informasi integrasi berkaitan dengan hak, persyaratan, dokumen, penjamin, dan tahapan pengajuan. Karena itu, materi integrasi perlu disusun berdasarkan ketentuan yang berlaku agar informasi yang diberikan tetap sesuai dengan dasar hukum pelayanan (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2022). Dalam hal ini, SIPANDU tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menyederhanakan informasi administratif agar lebih mudah dipelajari oleh pengguna layanan.

Dari hasil implementasi, SIPANDU dapat ditempatkan sebagai media pendukung, bukan pengganti petugas. Video dapat menyampaikan informasi dasar secara konsisten dan dapat diputar kembali ketika pengguna membutuhkan, sementara petugas tetap berperan dalam memberikan penjelasan terhadap hal-hal yang belum dipahami. Temuan ini sejalan dengan Grilo et al. (2022) yang menunjukkan bahwa video edukasi dapat membantu penerima informasi memahami persiapan yang diperlukan. Pola tersebut dapat membuat

komunikasi pelayanan menjadi lebih terarah karena penjelasan petugas dapat difokuskan pada kebutuhan atau pertanyaan yang lebih spesifik.

Jika dikaitkan dengan *quality of service*, kontribusi SIPANDU dalam kegiatan ini terutama terlihat pada aspek akses dan penyampaian informasi. Media yang tersedia memberikan alternatif bagi pengguna untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur sebelum mengikuti pelayanan. Namun, hasil tersebut belum dapat diartikan sebagai peningkatan *quality of service* secara terukur karena kegiatan tidak menggunakan instrumen untuk membandingkan tingkat pemahaman, kepuasan, atau kualitas pelayanan sebelum dan sesudah penerapan SIPANDU. Oleh karena itu, temuan penelitian lebih tepat dipahami sebagai bukti awal bahwa media edukasi visual dapat digunakan untuk mendukung komunikasi pelayanan.

Keberlanjutan SIPANDU perlu diperhatikan karena informasi pelayanan dapat berubah mengikuti kebijakan dan ketentuan yang berlaku. Pembaruan materi secara berkala diperlukan agar informasi yang ditampilkan tetap sesuai dengan prosedur terbaru. Selain itu, penerapan berikutnya dapat disertai pengukuran pemahaman dan kepuasan pengguna sehingga manfaat SIPANDU terhadap *quality of service* dapat dinilai secara lebih objektif. Dengan demikian, SIPANDU tidak berhenti sebagai produk video, tetapi dapat dikembangkan menjadi bagian dari sistem penyampaian informasi pelayanan yang lebih adaptif di lingkungan masyarakat.

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan di Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tulungagung menghasilkan SIPANDU sebagai media edukasi visual yang mendukung penyampaian informasi layanan kunjungan dan program integrasi. SIPANDU dikembangkan dalam dua video yang memuat informasi mengenai persyaratan, ketentuan, dan alur layanan kunjungan serta hak, persyaratan, dokumen, penjamin, dan tahapan pengajuan program integrasi. Penerapan media visual memberikan alternatif penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan dapat digunakan kembali untuk menyampaikan informasi pelayanan yang bersifat dasar dan berulang. Namun, kegiatan ini belum dapat membuktikan peningkatan *quality of service* secara kuantitatif karena belum dilakukan pengukuran terhadap pemahaman, kepuasan, maupun kualitas pelayanan sebelum dan sesudah penerapan SIPANDU. Dengan demikian, SIPANDU dapat digunakan sebagai media pendukung komunikasi pelayanan dan berpotensi untuk dikembangkan serta dievaluasi lebih lanjut melalui pengukuran pemahaman, kepuasan pengguna, dan kualitas pelayanan dalam penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Masyarakat. (2025). Buka puasa bersama pererat silaturahmi keluarga dan warga binaan Lapas Tulungagung. Kementerian Imigrasi dan Masyarakat Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Masyarakat. (2025). Informasi layanan kunjungan masyarakat. Kementerian Imigrasi dan Masyarakat Republik Indonesia.

- Fair, H., & Walmsley, R. (2024). World prison population list (14th ed.). Institute for Crime & Justice Policy Research, Birkbeck, University of London. https://www.prisonstudies.org/sites/default/files/resources/downloads/world_prison_population_list_14th_edition.pdf
- Grilo, A. M., Ferreira, A. C., Ramos, M. P., Carolino, E., Pires, A. F., & Vieira, L. (2022). Effectiveness of educational videos on patient's preparation for diagnostic procedures: Systematic review and meta-analysis. *Preventive Medicine Reports*, 28, 101895. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2022.101895>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2018 tentang syarat dan tata cara pemberian remisi, asimilasi, cuti mengunjungi keluarga, pembebasan bersyarat, cuti menjelang bebas, dan cuti bersyarat. <https://peraturan.go.id/id/permenkumham-no-7-tahun-2022>
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. (2025). Ombudsman Jatim tangani 591 aduan pelayanan publik selama 2024. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>
- Polat, H. (2023). Instructors' presence in instructional videos: A systematic review. *Education and Information Technologies*, 28(7), 8537–8569. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11532-4>
- Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia. (2026). Pedoman pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Taruna Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia Tahun 2026.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2024). Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/295790/pergub-prov-jawa-timur-no-11-tahun-2024>
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 165*.
- Tom, K., & Phang, P. T. (2022). Effectiveness of the video medium to supplement preoperative patient education: A systematic review of the literature. *Patient Education and Counseling*, 105(7), 1878–1887. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.01.013>
- United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations. <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024>

World Prison Brief. (2026). Indonesia. Institute for Crime & Justice Policy Research, Birkbeck, University of London. <https://www.prisonstudies.org/country/indonesia>