



Inovasi Pelayanan : Kotak Saran Dua Fungsi di Lapas Kelas IIB Tebing Tinggi

Ferdy Ardiansyah*, Ade Cici Rohayati,

Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Jurusan Ilmu Pemasyarakatan, Politeknik Pengayoman Indonesia JL. Raya Gandul No.4, Gandul, Kec. Cinere, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia 16514

*Penulis Korespondensi: ferdyardiansyah02@gmail.com

Article History:

Naskah Masuk: Juli 11, 2025;

Revisi: Juli 21, 2025;

Diterima: Agustus 19, 2025;

Tersedia: Agustus 27, 2024;

Terbit: Agustus 27, 2025;

Keywords:

innovation; service; security; suggestion box; Community Service Program (KKN).

Abstract. The Community Service Program (KKN) was implemented with the aim of improving service and security at the Class IIB Tebing Tinggi Correctional Institution (Lapas) through a simple yet functional innovation in the form of a two-function suggestion box. This suggestion box was designed with two separate channels to accommodate aspirations from two separate sections, namely Bimbingan Narapidana/Anak Didik and Security, to facilitate the delivery of input in a safe, structured, and confidential manner. The implementation method of the activity included initial observation, identification of needs, design and construction of the box, and the socialization stage of its use. The results of this activity showed an increase in inmate participation in providing constructive suggestions and the creation of a more open communication channel without disrupting security stability. This innovation is one form of real contribution of cadets in supporting bureaucratic reform and more humane guidance in the correctional environment.

Abstrak

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan keamanan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIB Tebing Tinggi melalui inovasi sederhana namun fungsional berupa pembuatan Kotak Saran Dua Fungsi. Kotak saran ini dirancang dengan dua saluran terpisah untuk menampung aspirasi dari dua bagian terpisah, yaitu Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan, guna memfasilitasi penyampaian masukan secara aman, terstruktur, dan rahasia. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi awal, identifikasi kebutuhan, perancangan dan pembuatan kotak, hingga tahap sosialisasi penggunaan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan partisipasi warga binaan dalam memberikan saran yang konstruktif serta terciptanya saluran komunikasi yang lebih terbuka tanpa mengganggu stabilitas keamanan. Inovasi ini menjadi salah satu bentuk kontribusi nyata taruna dalam mendukung reformasi birokrasi dan pembinaan yang lebih humanis di lingkungan pemasyarakatan.

Kata kunci: inovasi; pelayanan; keamanan; kotak saran; Kuliah Kerja Nyata (KKN).

1. PENDAHULUAN

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) sebagai salah satu ujung tombak sistem peradilan pidana memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi pembinaan terhadap narapidana guna mewujudkan reintegrasi sosial yang efektif. Dalam menjalankan peran tersebut, Lapas dituntut tidak hanya menyediakan sistem keamanan yang ketat, tetapi juga layanan administratif dan pembinaan yang responsif dan manusiawi. Seiring dengan berkembangnya paradigma pemasyarakatan yang menekankan pendekatan restoratif dan reintegratif, dibutuhkan inovasi-inovasi dalam manajemen internal untuk meningkatkan efisiensi serta keterlibatan warga binaan dalam proses pembinaan (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2020). Hal ini

mendorong perlunya saluran komunikasi dua arah yang aman dan terpercaya antara Petugas pemasyarakatan dan warga binaan.

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) menjadi sarana strategis bagi taruna untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama pendidikan dengan mengintegrasikannya ke dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Dalam konteks Lapas, program KKN tidak hanya berperan sebagai media pembelajaran lapangan, tetapi juga sebagai wadah kontribusi langsung terhadap pembenahan sistem yang berjalan, terutama dalam hal pelayanan dan keamanan. Oleh karena itu, kegiatan KKN di Lapas Kelas IIB Tebing Tinggi diarahkan pada penguatan saluran komunikasi internal melalui pembuatan Kotak Saran Dua Fungsi yang mencakup kebutuhan dua seksi penting, yaitu Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan.

Latar belakang utama dari inovasi ini adalah belum optimalnya mekanisme penyaluran aspirasi dan masukan, baik dari warga binaan maupun petugas, yang seringkali terkendala oleh rasa khawatir akan keamanan identitas dan tidak ditindaklanjutinya saran dan pengaduan yang ada. Padahal, keberhasilan sistem pemasyarakatan sangat bergantung pada adanya transparansi dan keterbukaan dalam pelaporan keluhan, saran, serta evaluasi dari berbagai pihak yang terlibat. Berdasarkan kajian literatur, keterlibatan warga binaan dalam proses pembinaan dan pelayanan internal memiliki korelasi positif terhadap penurunan angka pelanggaran disiplin serta peningkatan kepuasan terhadap pelayanan Lapas (Effendy, 2022).

Kotak Saran Dua Fungsi yang dirancang dalam program ini merupakan bentuk inovasi sederhana yang sangat berfungsi dan efisien. Kotak ini dibagi menjadi dua bagian terpisah: satu untuk Seksi Bimbingan Narapidana/Anak Didik, yang menangani administrasi data narapidana, perawatan dan pembinaan narapidana. Serta satu lagi untuk bagian Pengamanan, yang mencakup pengawasan dan pengendalian situasi di dalam Lapas. Desain ini tidak hanya mempermudah klasifikasi saran dan keluhan, tetapi juga mendorong transparansi serta akuntabilitas antar unit kerja di lingkungan Lapas. Inovasi seperti ini sangat mendukung Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan dalam mendorong Lapas untuk lebih adaptif terhadap kebutuhan zaman dan masukan dari internal.

Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi awal terhadap kondisi yang ada, wawancara informal dengan petugas dan warga binaan, hingga perancangan desain kotak dan implementasi secara langsung di lokasi strategis dalam Lapas. Tahap akhir berupa sosialisasi penggunaan kotak saran bertujuan untuk memastikan pemahaman semua pihak terkait, serta membangun budaya komunikasi yang sehat dan konstruktif. Keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari hasil fisik pembuatan kotak, tetapi juga dari peningkatan kesadaran akan

pentingnya menyampaikan masukan dan saran secara aktif dalam proses pembinaan dan pelayanan.

Dengan terlaksananya program ini, diharapkan muncul sistem komunikasi internal yang lebih efektif, partisipatif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Inovasi Kotak Saran Dua Fungsi ini diharapkan menjadi pemicu awal untuk pembentukan budaya organisasi yang terbuka terhadap kritik dan saran sebagai bagian dari reformasi birokrasi pemasyarakatan. Kegiatan ini juga mencerminkan komitmen taruna sebagai calon aparatur sipil negara yang berintegritas dan solutif terhadap tantangan nyata di lapangan. Sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang baik, transparan, dan akuntabel, langkah kecil ini diharapkan dapat memberi kontribusi nyata dalam menciptakan Lapas yang lebih manusiawi dan responsif.

2. METODE

Pelaksanaan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode partisipatif yang menekankan keterlibatan langsung taruna dalam proses identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan serta menyesuaikan solusi yang ditawarkan dengan kebutuhan di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tebing Tinggi. Metode ini juga memungkinkan terbangunnya interaksi yang lebih intensif antara taruna dengan petugas dan warga binaan sehingga dapat menciptakan inovasi yang kontekstual dan tepat guna.

Tahapan kegiatan diawali dengan observasi lapangan yang dilakukan secara langsung di lingkungan Lapas. Observasi ini bertujuan untuk memetakan kondisi pelayanan dan keamanan, serta mengidentifikasi potensi kendala dalam penyampaian aspirasi oleh warga binaan maupun petugas. Selain observasi visual, dilakukan juga wawancara informal kepada beberapa petugas dan warga binaan untuk memperoleh gambaran mengenai sistem komunikasi internal yang telah berjalan dan harapan terhadap sarana penyalur aspirasi. Informasi ini menjadi dasar dalam merumuskan bentuk inovasi yang sesuai dan dapat diterima oleh seluruh pihak.



Gambar 1. Observasi lapangan dan Wawancara Informal Bersama Pertugas.

Tahap berikutnya adalah perancangan model Kotak Saran Dua Fungsi. Dalam tahap ini, dilakukan diskusi oleh tim KKN Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tebing Tinggi Bersama staff Seksi Administrasi Keamanan dan Ketertiban, Staff Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan, dan Staff Sub Seksi Kegiatan Kerja untuk menentukan spesifikasi Kotak Saran Dua Fungsi ini, termasuk model, bahan, mekanisme penguncian, hingga pembagian lubang untuk bagian Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan. Rancangan difokuskan pada aspek keamanan, kemudahan dalam pelaksanaannya, dan ketahanan bahan agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang.



Gambar 2. Perancangan Model Kotak Saran Dua Fungsi.

Selanjutnya dilakukan pembuatan Kotak Saran Dua Fungsi. Dalam proses pembuatan, digunakan bahan dasar kayu triplek yang kokoh serta cat pelindung agar tahan lama di lingkungan tertutup seperti Lapas. Kotak juga dilengkapi dengan dua label yang menjelaskan tujuan masing-masing lubang agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian saran.



Gambar 3. Proses Pembuatan Kotak Saran Dua Fungsi.

Setelah kotak selesai dibuat, tahap pelaksanaan dilakukan dengan menempatkan Kotak Saran Dua Fungsi pada lokasi strategis di dalam area Lapas yang mudah dijangkau oleh warga binaan dan tidak mengganggu jalur aktivitas rutin. Lokasi penempatan ditentukan berdasarkan hasil koordinasi dengan staff Administrasi Keamanan dan Ketertiban dan Staff Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan.



Gambar 4. Koordinasi peletakan Kotak Saran Dua Fungsi.



Gambar 5. Proses pemasangan Kotak Saran Dua Fungsi.

Selanjutnya, dilakukan kegiatan sosialisasi penggunaan kotak saran kepada warga binaan dan petugas yang terlibat. Sosialisasi dilakukan secara lisan melalui penyuluhan per blok hunian Warga Binaan. Dalam kegiatan ini ditekankan pentingnya penyampaian saran secara membangun, menjaga kerahasiaan identitas, serta menjunjung tinggi etika komunikasi. Taruna juga menyampaikan bahwa kotak saran ini adalah sarana perbaikan bersama dan tidak digunakan untuk kepentingan pengaduan pribadi yang bersifat merugikan pihak lain secara sepihak.

Tahap terakhir dari metode ini adalah evaluasi awal dan monitoring. Evaluasi dilakukan dalam waktu singkat pasca implementasi dengan cara meninjau apakah warga binaan mulai menggunakan kotak saran serta mencermati jenis-jenis saran yang masuk. Selain itu, tim KKN juga mengumpulkan tanggapan dari petugas mengenai efektivitas alat ini dalam menjaring masukan. Data yang diperoleh dijadikan bahan refleksi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan program, serta rekomendasi perbaikan lanjutan jika program ini hendak dikembangkan lebih lanjut oleh pihak Lapas.



Gambar 6. Kegiatan Monitoring pelaksanaan kegiatan.

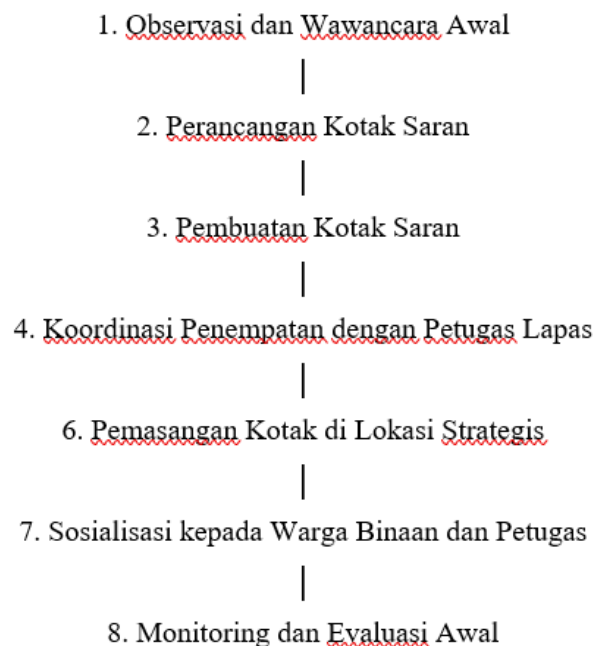
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Lapas Kelas IIB Tebing Tinggi telah menghasilkan inovasi sederhana namun berdampak nyata, yaitu pembuatan dan pemasangan Kotak Saran Dua Fungsi. Inovasi ini terbukti mampu membuka ruang komunikasi dua arah yang lebih kondusif antara warga binaan dan pihak pengelola lapas, khususnya Seksi Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan. Hasil utama kegiatan meliputi:

- Kotak Saran Dua Fungsi berhasil dibuat dan dipasang di area strategis Lapas, yaitu di tiap blok hunian warga binaan dan Pelayanan Kunjungan, agar mudah dijangkau namun tetap menjaga privasi dan keamanan.
- Desain kotak saran terbukti efektif dengan dua lubang terpisah yang diberi label masing-masing untuk bagian Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan. Ini memudahkan klasifikasi saran dan mempercepat proses tindak lanjut.
- Peningkatan partisipasi warga binaan dalam menyampaikan aspirasi. Dalam tiga minggu pertama setelah pemasangan, sebanyak 27 lembar saran masuk.
- Respon positif dari petugas. Petugas bagian Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan menyatakan bahwa keberadaan kotak ini membantu mereka memperoleh pemahaman langsung terkait layanan dan kondisi blok hunian.

DIAGRAM ALUR KEGIATAN



4. PEMBAHASAN

Kegiatan ini membuktikan bahwa pendekatan inovatif yang berbasis kebutuhan lapangan dapat menghasilkan solusi yang aplikatif, meskipun dengan sumber daya terbatas. Dengan desain kotak yang sederhana namun strategis, program ini menjadi sarana komunikasi yang aman dan terpercaya, khususnya bagi warga binaan yang selama ini merasa tidak memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan atau saran secara langsung.

Dalam konteks pemasyarakatan, partisipasi warga binaan dalam proses pelayanan dan pembinaan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan reintegrasi sosial (Susanti, 2021). Oleh karena itu, kehadiran kotak saran ini bukan hanya sebagai media aspirasi, tetapi juga sebagai bentuk penghargaan terhadap hak narapidana dalam menyampaikan pendapat, sebagaimana dijamin dalam UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

Selain itu, pembagian lubang berdasarkan dua bagian kerja, yakni Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan, memperjelas struktur komunikasi dan tanggung jawab penanganan saran. Hal ini mendukung prinsip good governance di lingkungan Lapas, yakni transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan (UNDP, 2018).

Dari hasil pengamatan setelah pelaksanaan kegiatan, terlihat bahwa warga binaan lebih antusias menyampaikan keluhan maupun saran terkait pelayanan administrasi serta perlakuan dari petugas. Ini menunjukkan bahwa komunikasi terbuka dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pemasyarakatan itu sendiri.

Namun, program ini masih memiliki keterbatasan, seperti belum adanya sistem digitalisasi pengelolaan saran dan belum terbangunnya mekanisme tindak lanjut secara formal dari pihak Lapas. Oleh karena itu, program ini dapat dijadikan pijakan awal untuk pengembangan sistem pengaduan yang lebih modern dan terintegrasi di masa mendatang.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tebing Tinggi telah memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan pelayanan dan keamanan melalui inovasi sederhana berupa pembuatan Kotak Saran Dua Fungsi. Inovasi ini terbukti mampu menciptakan saluran komunikasi yang lebih terbuka, aman, dan terstruktur antara warga binaan dan pihak pengelola Lapas, khususnya bagian Bimbingan Narapidana/Anak Didik dan Pengamanan.

Penerapan metode partisipatif dalam program ini menghasilkan pemahaman menyeluruh terhadap kebutuhan lapangan dan memungkinkan pelaksanaan kegiatan yang tepat sasaran. Hasil yang dicapai menunjukkan adanya peningkatan partisipasi warga binaan dalam menyampaikan saran serta tanggapan positif dari petugas terhadap keberadaan kotak saran tersebut. Secara umum, program ini telah mendukung terwujudnya tata kelola lembaga pemasyarakatan yang lebih transparan dan responsif terhadap aspirasi internal.

Dengan adanya inovasi ini, diharapkan semangat reformasi birokrasi dan pelayanan publik di lingkungan masyarakat dapat terus tumbuh, serta menjadi inspirasi bagi lembaga lain dalam menciptakan sistem yang lebih inklusif dan humanis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Selaku Penulis dan menyadari bahwa di dalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itulah saya berharap adanya kritik dan saran yang membangun agar saya dapat menjadi lebih baik ke depannya. Adapun Pada kesempatan ini izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Drs. Yudi Suseno, Bc.I.P., S.Pd., M. Si. selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Masyarakat Sumatera Utara Kementerian Imigrasi dan Masyarakat.
- Bapak Odi Jarodi, A.Md.IP., S.Sos., M.Si. selaku Direktur Politeknik Pengayoman Indonesia.
- Bapak Andi Kurniawan, A.Md.I.P., S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Masyarakat.
- Ibu Ade Cici Rohayati S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Teknik Masyarakat.
- Bapak Dede Mulyadi, A.Md.IP., S.Sos., M. Si. selaku Kepala Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tebing Tinggi
- Bapak Rudy Purba, S.H.,M.H. selaku Kepala Pengamanan Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tebing Tinggi
- Bapak Freddy Rinadi Siregar, AMd.P., S.H., M.H. selaku Kepala Seksi Administrasi Keamanan dan Ketertiban Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tebing Tinggi.
- Ibu Rosanna Sembiring, S.Pd. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tebing Tinggi.
- Bapak Febi Surya Lesmana, A.Md.P., S.H. selaku Pembimbing Lapangan/Mentor Lapangan di Lapas Kelas IIB Tebing Tinggi
- Bapak/Ibu pengajar/dosen dan pembina Politeknik Pengayoman Indonesia yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengajaran, pelatihan, dan pengasuhan kepada penulis.
- Seluruh pegawai Lembaga Masyarakat Kelas IIB Tebing Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. (2020). *Panduan pelaksanaan pemasyarakatan berbasis reintegrasi sosial*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Effendy, M. (2022). Partisipasi narapidana dalam sistem pemasyarakatan modern. *Jurnal Ilmu Pemasyarakatan*, 14(2), 115–127. <https://doi.org/10.1234/jip.v14i2.2022>
- Feminita, P. (2023). *Analisis efektivitas aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Manar, D. G., Yuwono, T., Alfirdaus, L. K., Wijayanto, W., & Ardianto, H. T. (2022). Mendekatkan warga dengan layanan publik: Inovasi pengaduan, saran, dan pelayanan kelurahan berbasis online. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, 2(3), 186–192.
- Pertiwi, D. A., Sulastrri, T., & Fajarwati, D. (2023). Pelatihan pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran dari masyarakat untuk meningkatkan kinerja desa. *An-Nizam*, 2(1), 167–174.
- Susanti, D. (2021). Hak narapidana dalam perspektif rehabilitasi dan reintegrasi sosial. *Jurnal Reformasi Hukum*, 9(1), 45–58.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2022** tentang Pemasyarakatan.
- United Nations Development Programme. (2018). *Good governance principles: A framework for effective implementation*. United Nations Publications.