

## Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19

Prihati<sup>1</sup>, Nurpeni\*<sup>2</sup>, Eka<sup>3</sup>, Hernimawati<sup>4</sup>, Surya Dailiati<sup>5</sup>, Elly Nielwaty<sup>6</sup>, Erinaldi<sup>7</sup>

<sup>123456</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning

<sup>7</sup>Program Studi Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning

Korespondensi : nurpeni@unilak.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga pembinaan khusus anak (LPKA) Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 dengan metode penelitian kualitatif. Menggunakan instrument penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Inovasi Menurut Djameludin Ancok (2012:38) dengan indikator Inovasi Proses, Inovasi Struktur Organisasi, Inovasi Dalam Hubungan, Inovasi Metode dan Inovasi Pelayanan. Informan dalam pelaksanaan penelitian ini penulis menetapkan narasumber yang berkompeten antara lain Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru, Kasi Pembinaan, Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, Kasubsi Perawatan, Keluarga dan Anak ( Narapidana). Adapun hasil penelitian atas Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 sudah menerapkan pola layanan kunjungan berbasis teknologi dengan pola daring sebagai upaya pembaruan atas pandemi covid 19 yang terjadi saat ini, namun masih ada beberapa kendala baik dari segi sarana dan prasarana yang belum mendukung secara keseluruhan baik dari segi kualitas maupun kuantitas peralatan daring yang dibutuhkan secara bersamaan di LPKA Klas II Pekanbaru.

**Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan Kunjungan, Lembaga Pembinaan.

### Abstract

This study aims to determine and analyze the Innovation of Student Visiting Services for Class II Pekanbaru Special Children's Development Institutions (LPKA) during Covid-19 with qualitative research methods. Using research instruments of observation, interviews and documentation. The theory used is Innovation According to Djameludin Ancok (2012:38) with indicators of Process Innovation, Organizational Structure Innovation, Innovation in Relationships, Method Innovation and Service Innovation. Informants in carrying out this research, the authors set competent resource persons, including the Head of the Pekanbaru Class II Child Special Guidance Institute, Head of Development Section, Head of Education and BIMKEMAS Subsidy, Head of Nursing, Family and Child Subsidy (Inmates). As for the results of research on the Innovation of Visiting Services for Students of the Class II Special Guidance for Pekanbaru Class II Children At the time of Covid-19, the technology-based visit service pattern with an online pattern was implemented as an effort to update the current COVID-19 pandemic, but there are still some obstacles, both from in terms of facilities and infrastructure that have not been fully supported both in terms of quality and quantity of online equipment needed simultaneously in LPKA Class II Pekanbaru.

**Keyword:** Innovation, Visiting Services, Development Institutions.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bersifat memudahkan, murah dan tepat waktu. Di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II

Pekanbaru berkomitmen dalam pemberian pelayanan dengan menerapkan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan dan satun). Untuk itu LPKA Pekanbaru, telah melakukan digitalisasi untuk beberapa proses layanan kepada masyarakat maupun anak didik lapas (ANDIKPAS) tentunya proses digitalisasi yang dilakukan tetap berlandaskan kepada ketentuan dan peraturan yang berlaku. LPKA Klas II Pekanbaru telah mengalami banyak perbaikan dari segi sarana prasarana maupun segi inovasi pelayanan. Semua ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru memiliki Standar Operasional (SOP) dalam setiap pelayanan. SOP ini dibuat agar pengguna layanan secara transparan bisa mengetahui proses, waktu dan biaya dari setiap pelayanan yang diberikan.

Inovasi adalah suatu bentuk perubahan dari sesuatu hal, baik yang bersifat inkremental (sedikit demi sedikit). Sebuah inovasi merupakan penemuan (baru ataupun tidak baru yang harus diikuti dengan aplikasinya. Jika penemuan atau ciptaan adalah sebuah upaya untuk menjadikan sesuatu yang tadinya tidak berwujud menjadi berwujud, maka inovasi menjadikan sebuah temuan baru tersebut menjadi bermanfaat.

Inovasi secara umum diartikan sebagai pengenalan sebuah hal maupun metode yang baru. Sekalipun inovasi dengan mudahnya dapat dimasukkan dalam sebuah konteks pengembangan teknologi, namun inovasi adalah tantangan mendasar untuk keseluruhan bisnis. Inovasi harus menjadi proses yang selalu ada dan berkelanjutan.

Inovasi pelayanan merupakan gagasan atau ide yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka inovasi tentu saja inputnya adalah perubahan karena inovasi dibuhkan untuk mendapatkan solusi terbaik dari berbagai permasalahan yang dihadapi, baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Adapun inovasi yang dilakukan dapat berupa visi dan strategis, informasi, dan pelanggan kreatifitas dan gagasan, struktur organisasi dan teknologi.

Fungsi Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru adalah Melaksanakan Pemasyarakatan (Narapidana) sesuai peraturan dan undang-undang melaksanakan dan melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis, substantif dan administrasi seperti.

1. Melaksanakan pembinaan terhadap Andikpas
2. Memberikan bimbingan, mempersiapkan sarana dan hasil kerja
3. Melakukan hubungan sosial kerohanian Andikpas
4. Melakukan pemeliharaan dan ketertiban
5. Urusan tata usaha dan rumah tangga.

Lembaga Pembinaan Khusus Anak merupakan lembaga yang berada pada tahap post adjudikasi dimana berperan dalam memberikan pembinaan untuk melindungi hak asasi Anak Didik Perasyarakatan ( ANDIKPAS). Anak adalah bagian yang tidak terpisahkan dari keberlangsungan hidup manusia dan keberlangsungan bangsa dan negara . Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas menganatkan bahwa negara menjamin hak setiap anak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Pelayanan kunjungan saat Pandemi Covid-19 yang masih konvensional banyak terdapat kekurangan dalam menerapkan pelayan publik yang prima terhadap layanan kunjungan tersebut guna memaksimalkan pelaksanaan kunjungan yang diberikan, seperti halnya berkunjung harus menggunakan alur pelayanan kunjungan yang ada selama Pandemi Covid-19. Lebih jelasnya pelayanan kunjungan pada saat terjadinya pandemic covid 19 dengan mencuci tangan, memakai masker dan pemeriksaan suhu tubuh, Pendaftaran antrian melalui WEBSITE ( Online) atau mengisi DATA pada mesin antrian (Offline), menunggu panggilan, Menuju meja pemeriksaan barang untuk ANDIKPAS, menitipkan barang ( barang dilarang) di loker dan mengganti alas kaki yang telah disediakan, menuju P2U dan menitipkan KTP ke

petugas P2U, pengeledahan badan oleh petugas P2U, menuju pos komandan regu pengawas dan menyerahkan nomor antrian dan Pemanggilan AKDIKPAS yang dikunjungi.

Berikut ini di jelaskan tentang tata tertib layanan penitipan barang di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru sebelum terjadinya pandemi Covid 19 adalah sebagai berikut :

1. Hari : Senin – Jumat serta Sabtu – Minggu
2. Pagi : 09.00 Wib - 12.00 Wib
3. Siang : 13.30 Wib – 15.00 Wib

Selanjutnya ketentuan dan syarat penitipan barang tersebut akan dilakukan dengan ketentuan:

1. Pengunjung wajib menggunakan masker
2. Pengunjung wajib membawa kartu identitas seperti KTP/SIM/KK atau lainnya.
3. Penitipan barang diluar jam yang sudah ditentukan tidak dilayani.
4. Pengunjung harus berpakaian sopan dan rapi.
5. Jumlah yang menitipkan barang minimal 1 orang.

Mengingat pentingnya pemberian perubahan karena inovasi pelayanan kunjungan dibutuhkan untuk mendapatkan solusi terbaik dari berbagai permasalahan yang dihadapi, baik oleh masyarakat ataupun keluarga , pelaku usaha maupun pemerintah. Selain itu, bentuk konkrit lain yang dilakukan berdasarkan wawancara dengan petugas LPKA adalah dari segi SDM petugas LPKA yang mengedepankan sisi humanis dalam rangka pendekatan terhadap warga binaanya. Dalam mengedepankan teknologi komunikasi dan informasi juga harus dilakukan oleh LPKA dimana terdapat kamera pemantau CCTV disetiap sudut LPKA yang jumlahnya sangat banyak sekali yang tujuannya adalah memantau kegiatan dari penghuni tahanan dari waktu-kewaktu dan teknologi ini sangat membantu kinerja petugas LPKA.

Berdasarkan hasil prasurvey, di tentukan beberapa permasalahan/ gejala yaitu:

1. Masih terdapatnya beberapa anak didik permasyarakatan yang tidak bisa dikunjungi keluarganya dikarenakan domisili keluarga berada di luar kota pekanbaru.
2. Tidak bisa dilaksanakan kunjungan pada masa pandemi covid-19 demi menjaga tidak terjadinya penyebaran virus covid-19 karena Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru melakukan kunjungan dengan pola yang baru.

Berdasarkan uraian di latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan diatas, tujuan penelitian ini adalah bagaimana Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru

## 2. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian Survey *Deskriptif* yang dilakukan dalam penelitian untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala dan permasalahan. Kemudian penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yaitu menerangkan dan menguraikan serta menganalisa data yang diperoleh terhadap fenomena-fenomena mengenai inovasi pelayanan.

Pelitian ini akan dilakukan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru yang bekedudukan di Jalan Lembaga Permasyarakatan No.004 Muara Fajar, Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau 28264. Alasan mengapa penulis memilih lokasi penelitian ini karena memang di lapas anak cuman ada satu di Provinsi Riau dan ditambah lagi sewaktu penulis mengetahui ada permasalahan tersebut di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru sehingga penulis tertarik untuk melakukannya lebih dalam lagi di Lemabaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru. Sehingga penulis tertarik penelitian di Lemabaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru

Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang dijadikan sumber informasi mengenai data yang diinginkan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian, serta terlibat langsung pada masalah dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, informasi juga mengali informasi yang menjadi dasar. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik purposive sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informasi kunci dari penelitian ini adalah : Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru, Kasi Pembinaan, Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, Kasubsi Perawatan, Keluarga, Anak (Narapidana) dan Kaur Kepegawaian dan Tata Usaha.

### 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi merupakan sebagai pengenalan sebuah hal maupun metode yang baru. inovasi sebagai pendorong kompetisi untuk bertumbuh, menghasilkan profit dan *value creation* yang bertahan lama. Sekalipun inovasi dengan mudahnya dapat dimasukkan dalam konteks pengembangan produk dan teknologi, namun inovasi adalah tantangan mendasar untuk keseluruhan bisnis. Inovasi harus menjadi proses yang selalu ada dan berkelanjutan.

#### A. Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19

Inovasi pelayanan kunjungan adalah pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur, dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa konsep teori menurut Djamaludin Ancok (2012:38) dengan beberapa indikator yang digunakan antara lain Inovasi Proses, Inovasi Struktur Organisasi, Inovasi Dalam Hubungan, Inovasi Metode dan Inovasi Pelayanan. Lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut:

##### 1. Inovasi Proses

Sebuah inovasi yang diharapkan memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi lainnya. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap adanya pelaksanaan atau implementasi program atau kegiatan yang akan diberikan, .namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Inovasi proses dalam hal ini sebagai sebuah cara untuk membuat proses dalam menghasilkan jasa yang lebih ekonomis terutama pada program pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 yang sedang dibahas saat ini.

Dalam hal ini inovasi pelayanan yang diberikan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru saat ini tentunya akan berdampak pada kemudahan dalam melakukan interaksi secara positif mengingat pertemuan dan kunjungan akan dilakukan secara daring atau video call saja dan itu sudah berjalan dengan maksimal. Berdasarkan wawancara dengan Kepala LPKA Klas II Pekanbaru beliau menyatakan: *“Inovasi dalam proses ini menghemat biaya layanan memang iya dan Kita akan terus melakukan langkah-langkah daripada inovasi pelayanan publik melalui pelayanan kunjungan secara daring atau video call mengingat sekarang adanya pandemic covid 19 guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal ini orang tua untuk terus berinteraksi atau berkomunikasi dengan anak mereka yang sedang di bina di LPKA ini (Wawancara dengan Kepala LPKA, 7 Juni 2021 Pukul 10.00 Wib)*

Dari hasil wawancara diatas sudah dapat penulis ketahui bahwa memang pelayanan sesuai dengan inovasi yang ada dalam bekerja dan memberikan pelayanan sudah berdasarkan ketentuan yang berlaku dan memberikan pelayanan sesuai dengan arahan dan aturan yang berlaku dengan melakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan keluarga saat ini untuk melakukan interaksi secara langsung kepada anaknya yang sedang berada di LPKA tersebut.

Waktu kunjungan yang sebelumnya dilakukan dengan datang secara langsung ke LPKA, maka saat ini dilakukan secara daring atau vidio call sehingga menghemat waktu dan biaya keluarga andikpas untuk berkunjung, ini merupakan salah satu kelebihan dan kemudahan yang diberikan kepada keluarga dengan adanya layanan kunjungan saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pembinaan, beliau menyatakan: *“Keunggulan inovasi kita adalah mampu memberikan pelayanan dengan cepat, jadi keluarga tidak perlu datang langsung ke LPKA walaupun memang belum diperbolehkan karena covid 19 saat ini, namun keluarga yang ingin mengunjungi anaknya cukup melalui HP Saja melakukan video call sesuai dengan ketentuan yang telah kami sediakan* **(Hasil Wawancara dengan Kasi Pembinaan, 07 Juni 2021 Pukul 10.30 Wib)**

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis ketahui bahwa Inovasi pelayanan yang dilakukan sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada keluarga dengan tempo waktu yang cepat dan tepat dibandingkan sebelum dilakukannya inovasi dengan model inovasi yang sudah dilakukan sesuai dengan kebutuhan keluarga yang akan melakukan kunjungan kepada anaknya di LPKA Klas II Pekanbaru

Hal tersebut senada dengan keluarga andikpas yang berkunjung di LPKA Klas II Pekanbaru, beliau menyatakan: *“Sekarang mudah sih mbak, kita bisa video call tanpa langsung ketemu, ini saya kemarin hanya untuk mengantarkan paket makanan dan baju untuk anak saya yang ada disini* **(Hasil Wawancara dengan Keluarga Andikpas , 07 Juni 2021 Pukul 14.00 Wib)**

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa layanan kunjungan di LPKA Klas II Pekanbaru sudah memberikan kemudahan bagi keluarga yang akan mengunjungi anaknya sehingga kedepannya layanan tetap harus ditingkatkan dengan segala aturan, sistem dan mekanisme yang berlaku bagi setiap layanan yang ada.

Hal tersebut senada dengan Andikpas LPKA Klas II Pekanbaru, beliau menyatakan: *“Sekarang bisa online kak lewat HP, jadi kalau ada keluarga yang mau ketemu gak perlu datang sih. Itu karena covid 19 ini juga kak* **(Hasil Wawancara dengan Andikpas , 07 Juni 2021 Pukul 14.30 Wib)**

Dari hasil wawancara layanan kunjungan di LPKA Klas II Pekanbaru memberikan perubahan atas layanan saat terjadinya covid 19 dengan cara layanan kunjungan secara daring atau vidio call melalui aplikasi HP sesuai dengan arahan dan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Dengan adanya perubahan skema pelayanan yang semualanya dilakukan secara kunjungan langsung, maka saat covid 19 ini akan dilakukan dengan daring dan tentu saja menghemat tenaga kerja aparatur di LPKA yang membuat petugas harus bekerja dengan ekstra dan menjalankan seluruh peraturan kunjungan dengan ketat. . Berdasarkan wawancara dengan Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, beliau menyatakan: *“Menghemat kerja memang benar karena sebelum covid kunjungan keluarga harus dilakukan dengan protokol pemeriksaan yang ketat, maka dengan sistem daring ini aparat yang bekerja hanya menyediakan sarana yang dibutuhkan saja dan tentu hal ini mempermudah pekerjaan pegawai itu sendiri* **(Hasil Wawancara dengan Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, 07 Juni 2021 Pukul 11.00 Wib)**

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis ketahui bahwa dengan adanya kemudahan inovasi saat ini memberikan keringanan dengan berbagai bentuk dan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai LPKA

Klas II Pekanbaru dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan pelayanan kunjungan melalui daring atau video call masih terus dilakukan dengan efektif dan efisien.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi layanan kunjungan pada indikator inovasi proses sudah dilaksanakan di LPKA Klas II Pekanbaru dengan proses yang dapat menghemat waktu dan seluruh aktifitas kunjungan andikpas sebelum pandemic covid 19 dilakukan secara langsung tapi saat ini dilakukan dengan daring atau video call sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

## 2. Inovasi Struktur Organisasi

Adanya kesesuaian atas inovasi yang digantinya sehingga dapat dijadikan suatu proses transisi dan memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi dengan cepat. Hal ini mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Inovasi dalam menghadapi berbagai macam tekanan dan kondisi mengharuskan organisasi membuat perubahan yang cukup signifikan, hal ini harus dilakukan dengan adanya beberapa perubahan struktur kerja untuk menyesuaikan tugas dan fungsi dari pada pekerjaan yang ada menjadi ada termasuk di LPKA Pekanbaru dalam menghadapi pandemi covid 19 saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Kepala LPKA Klas II Pekanbaru, beliau menyatakan bahwa: *“Inovasi yang dikembangkan menggunakan teknologi masa kini atau daring dalam menghadapi situasi pandemi atas dasar untuk mengoptimalkan layanan dan dapat diterima langsung oleh keluarga mengingat keluarga saat ini sudah banyak yang pandai menggunakan alat telekomunikasi sehingga mereka dapat menerima dengan cepat dan tepat inovasi yang kami tawarkan untuk kunjungan keluarga mereka yang ada disini, namun kalau untuk menitipkan paket makanan atau barang bisa langsung ke LPKA dan tentunya dengan penerapan protokol kesehatan yang harus dipatuhi dengan baik (Wawancara dengan Kepala LPKA, 7 Juni 2021 Pukul 10.00 Wib)*

Dari hasil wawancara diatas, dapat penulis ketahui bahwa inovasi yang dilakukan oleh LPKA Klas II Pekanbaru dalam menghadapi pandemic covid 19 dapat diterima oleh masyarakat dengan cepat dan tepat mengingat masyarakat sudah tidak gaptek lagi dalam menggunakan komunikasi sebagai media untuk berhubungan dengan keluarganya yang sedang bermasalah dan dibina di LPKA Tersebut.

Organisasi yang sangat ketat, penuh dengan birokrasi kaku dan sangat formal akan menghilangkan unsur manusiawi dalam kinerja antar anggotanya. Maka suatu organisasi haruslah menggunakan pola informal dalam hubungan antar anggotanya untuk menghilangkan ketegangan dan bisa lebih akrab namun tetap bertanggung jawab satu sama lain. Inovasi yang terjadi dalam sebuah organisasi merupakan proses kemajuan organisasi tersebut, namun berbagai hambatan dan rintangan akan terjadi saat inovasi itu mulai memasuki organisasi. Dengan memahami proses inovasi dalam organisasi setidaknya akan dapat mengurangi kegoncangan organisasi dalam melaksanakan difusi inovasi. Termasuk pada pola perubahan organisasi LPKA Klas II Pekanbaru dalam menghadapi pandemic covid 19 maka seluruh upaya dan daya dilakukan untuk memutuskan rantai penyebarannya. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pembinaan, beliau menyatakan: *Kami dalam hal ini tentu saja harus mengikuti pola dan perkembangan saat ini, apalagi untuk menghadapi pandemi saat ini maka kami menyelaraskan untuk membuat perubahan dan apa saja yang akan dilakukan untuk memutus rantai penyebarannya, kalau tidak kami lakukan tentunya akan membahayakan bagi semua orang dan tentu saja kami disini (Hasil Wawancara dengan Kasi Pembinaan, 07 Juni 2021 Pukul 10.30 Wib)*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis ketahui bahwa Inovasi pelayanan di LPKA Klas II Pekanbaru akan senantiasa dilakukan dengan maksud dan tujuan pemutus rantai penyebaran covid saat ini dan kedepannya akan dilakukan sesuai dengan pola dan perkembangan yang terjadi dan tetap mengutamakan keselamatan dan kesehatan orang banyak diwilayah sekitarnya dan tentu saja organisasi LPKA Klas II Pekanbaru secara keseluruhan.

### 3. Inovasi dalam hubungan

Inovasi dalam hubungan ini adalah tingkat kerumitan atas inovasi yang dilakukan atas inovasi sebelumnya dengan harapan memudahkan cara yang lebih baik dan keumudahan yang lebih baik lagi. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Maka kemungkinan adanya percobaan atas inovasi yang dilakukan mengingat inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan mempunyai bukti yang lebih baik. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal

Organisasi yang ingin meningkatkan produktivitas dan efektivitasnya, pada akhirnya menghadapi berbagai masalah yang timbul di masa depan, memerlukan cara berpikir dan bertindak yang inovatif. Saat ini LPKA Klas II Pekanbaru melakukan banyak perubahan terkait dengan layanan kunjungan sebelum terjadinya pandemic covid 19 dengan mengikuti beberapa perubahan yang dilakukan dalam skala nasional dan sedikit merubah standar operasional prosedur yang sebelumnya sudah ada. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan dengan Kepala LPKA Klas II Pekanbaru, beliau menyatakan bahwa: *“Inovasi ada banyak dilakukan khususnya di kantor yang baru ini dan ditambah dengan adanya bencana global pandemic covid 19 yakni pengetatan prosedur kunjungan, pengetatan pemeriksaan kunjungan keluarga yang secara langsung dan pemanfaatan teknologi melalui daring bagi keluarga yang menginginkannya dan kami sudah menyiapkan sarana dan prasarana untuk mendukung program dan perubahan tersebut (Wawancara dengan Kepala LPKA, 7 Juni 2021 Pukul 10.00 Wib)*

Dari hasil wawancara diatas, dapat penulis ketahui bahwa inovasi yang dilakukan oleh LPKA Klas II Pekanbaru dengan beberapa pola dan perkembangan yang saling mendukung terutama pada pengetatan seluruh standard an prosedur pelayanan kunjungan andikpas oleh keluarga dalam pemanfaatan teknologi dan informasi yang dibutuhkan dalam setiap kerangka tugas dan menjaga stabilitas organisasi agar tetap berjalan dengan maksimal sesuai dengan perkembangan saat ini.

Sebelum terjadinya pandemic maka layanan kunjungan dilakukan secara langsung dan terbuka di LPKA Klas II Pekanbaru, namun saat ini layanan dilakukan secara tertutup dan dibatasi sesuai dengan ketentuan pihak LPKA, makan dalam melaksanakannya terdapat beberapa kendala dan kesulitan inovasi yang dilakukan baik dari segi sarana dan prasarana maupun kesadaran dari masyarakat itu sendiri. Berdasarkan wawancara dengan Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, beliau menyatakan *“Saat ini memang sudah mudah untuk pemberian pelayanan kunjungan sudah mengalami banyak pergeseran dan untuk itu, kita juga sudah sistem on line jika dibandingkan waktu lama yang hanya masih menggunakan teknologi secara manual dan mengurus waktu layanan yang ada tentunya, namun masih ada kendala pada sarana dan prasarana yang belum memadai dan kesadaran masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan (Hasil Wawancara dengan Kasubsi Pendidikan dan BIMKEMAS, 07 Juni 2021 Pukul 11.00 Wib)*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Pengguna layanan kunjungan di LPKA Klas II Pekanbaru pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Dan saat ini memang kemudahan pelayanan sudah bisa dirasakan

dengan baik dibandingkan sebelum adanya inovasi pelayanan tersebut secara online ini walaupun masih ada beberapa kendala yang terjadi.

#### 4. Inovasi Metode

Keberadaan suatu organisasi pada hakikatnya untuk mencapai tujuan. Tujuan itu pada akhirnya harus dideskripsikan dengan jelas sehingga menjadi tolok ukur keberhasilan atau kegagalan dalam proses pencapaian keinginan tersebut. Maka pencapaian tujuan tersebut menjadi tugas pemimpin organisasi, yang diwujudkan dalam suatu manajemen kinerja yang harus dilakukan dengan semaksimal mungkin, maka inovasi harus dilakukan dengan beberapa teknik dan metode yang seharusnya dilakukan dengan baik.

Inovasi tentunya akan menghadapi beberapa tekanan dan ketidaksetujuan dari orang atau pihak lain yang tidak menginginkan perubahan, apalagi apabila inovasi dilakukan dengan adanya kendala dan keterbatasan yang dimiliki seperti sumber daya dan sarana prasarana yang kurang mendukung ditambah lagi rendahnya kesadaran setiap orang untuk menerima perubahan tersebut, namun untuk inovasi yang dilakukan di LPKA Klas II Pekanbaru tidak mengalami kendala yang berarti dan proses adaptasi dilakukan dengan baik menyesuaikan dengan perubahan yang ada. Berdasarkan wawancara dengan Kepala LPKA Klas II Pekanbaru, beliau menyatakan bahwa: *“Tidak ada kendala pasti ya dan adaptasi sudah dilakukan dengan baik. selain itu Inovasi akan terus kami uji dan lakukan dan mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan kebutuhan yang ada sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di LPKA dapat terus terjaga dengan baik dengan segala perkembangan dan peningkatan ide dan gagasan yang berguna dan berkembang dengan baik (Wawancara dengan Kepala LPKA, 7 Juni 2021 Pukul 10.00 Wib)”*

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis ketahui bahwa memang inovasi pelayanan akan terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi saat ini terutama dalam mengembangkan seluruh aktifitas, metode kerja dan standar operasional prosedur yang akan mengalami perubahan demi terciptanya perkembangan pelayanan yang lebih optimal lagi terutama dalam menghadapi krisis kesehatan dunia yang sedang terjadi.

Kegiatan inovasi merupakan sebuah mekanisme suatu lembaga untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dan menawarkan solusi yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien. Dengan demikian inovasi pada prinsipnya adalah upaya dialektik untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan dalam suatu sistem kelembagaan untuk mencapai level yang lebih sempurna, kondisi ini secara tidak langsung tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi, maka beberapa inovasi akan terus dilakukan dalam rangka efektifitas layanan publik dan kinerja organisasi tentunya. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pembinaan, beliau menyatakan: *“Beberapa perubahan sudah kami lakukan seperti yang sudah saya jelaskan tadi ya, dari manual ke daring layanannya dan lainnya, namun apabila diperlukan kami akan selalu meningkatkan dan membuat perubahan lebih banyak lagi dan tentunya dengan pola-pola yang ditentukan dan sesuai dengan kebutuhan layanan publik itu sendiri (Hasil Wawancara dengan Kasi Pembinaan, 07 Juni 2021 Pukul 10.30 Wib)”*

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis ketahui bahwa dalam organisasi yang mendorong adanya inovasi adalah terjadinya kesenjangan penampilan, yaitu jika ada perbedaan antara apa yang ditampilkan oleh organisasi dengan apa yang menurut pengambil keputusan harusnya terjadi, jika suatu organisasi ingin meningkatkan hasil produksinya atau kualitas penampilannya, jika terjadi

perubahan dalam organisasi dan jika terjadi perubahan di luar organisasi maka itu akan terus dilakukan dengan mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan khususnya di LPKA Klas II Pekanbaru.

## 5. Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetisi, melainkan dahulunya bekerja dengan Standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan.

Proses organisasi terdiri dari pengembangan, penerapan, peluncuran, pertumbuhan, dan pengelolaan kematangan dan penurunan ide-ide kreatif. Pengembangan inovasi meliputi evaluasi, modifikasi dan peningkatan ide-ide kreatif. Pengembangan inovasi dapat mengubah suatu produk atau jasa yang hanya memiliki potensi sederhana menjadi suatu produk atau jasa dengan potensi signifikan. Penerapan inovasi yaitu suatu tahap dimana suatu organisasi mengambil suatu ide yang dikembangkan dan menggunakannya dalam rancangan, manufaktur dan pengantaran secara langsung atas layanan kunjungan yang dilakukan di LPKA Klas II Pekanbaru, maka perubahan skema dilakukan dari proses manual ke sistem online. Berdasarkan wawancara dengan Kaur Keuangan dan TU, beliau menyatakan: *Pelayanan yang diberikan tentu saja untuk ANDIKPAS termasuk pada layanan penitipan barang dan layanan kunjungan secara langsung apabila keluarga untuk keluarga yang ingin bertemu secara langsung, namun itu sudah ada jadwalnya, namun saat ini pelayanan lebih diarahkan ke online atau daring sebagai mana yang sudah saya sebutkan tadi. Jadi ada perubahan pola dari manual ke teknologi* (**Hasil Wawancara dengan Kaur Keuangan dan TU, 07 Juni 2021 Pukul 15.00 Wib**)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa pola layanan kunjungan di LPKA Klas II Pekanbaru dilakukan dengan pengembangan pola dari manual ke layanan online atau daring sebagai dampak adanya pandemic covid 19 ini, maka kemudian akan dilakukan layanan sesuai dengan kebutuhan dan akan terus dimanfaatkan dengan pola teknologi informasi yang berkembang saat ini di instansi tersebut.

Berapa lama waktu yang dipergunakan selama proses itu berlangsung akan berbeda antara orang satu atau organisasi satu dengan yang lain tergantung kepada kepekaan orang atau organisasi terhadap inovasi. Demikian pula selama proses inovasi itu berlangsung akan selalu terjadi perubahan yang berkesinambungan sampai proses itu dinyatakan berakhir. Begitu pula kondisi inovasi layanan saat ini sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima langsung oleh semua pihak. Hasil wawancara yang disampaikan oleh Kasi Registerasi yang menyatakan bahwa: *Sudah berjalan dengan baik ya. Dan kami selalu mengawasi setiap pelaksanaan inovasi tersebut dilapangan.* (**Hasil Wawancara dengan Kasi Registerasi, 07 Juni 2021 Pukul 15.30 Wib**)

Wawancara diatas menjelaskan bahwa keberlaksanaan layanan yang diberikan terutama di LPKA Klas II Pekanbaru sudah diberikan dengan baik berdasarkan perubahan inovasi yang telah dilakukan untuk layanan kunjungan masyarakat terhadap anak didik sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

Sedangkan indikator atas hasil penelitian yang kurang dominan ada di inovasi dalam hubungan yang saat ini sudah mempermudah aktifitas hubungan antara keluarga dan andikpas namun masih terdapat kendala seperti sarana dan prasarana yang belum memadai serta kesadaran masyarakat atas penerapan protokol kesehatan oleh masyarakat itu sendiri.

## **B. Hambatan dalam Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19**

Hambatan pelayanan dalam Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 terkendala oleh masalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang belum mendukung proses layanan  
Beberapa sarana dan prasarana yang masih belum mendukung dalam proses pelayanan kunjungan berbasis online dari segi aplikasinya dan alat komunikasinya sehingga layanan tidak bisa dilakukan secara bersamaan.
- b. Kurangnya kesadaran keluarga andikpas dalam penerapan protokol kesehatan  
Sebagian keluarga yang berkunjung belum memiliki kesadaran yang baik dalam menerapkan protokol kesehatan seperti penggunaan masker sehingga harus diingatkan kembali oleh petugas LPKA Klas II Pekanbaru, tentunya sikap ini kurang mencerminkan upaya pemutus penyebaran covid 19 yang berkenaan dengan inovasi layanan yang telah dilaksanakan oleh LPKA tersebut.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi pelayanan kunjungan anak didik di LPKA Klas II Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 sudah menerapkan pola layanan kunjungan berbasis teknologi atau video call dengan pola daring sebagai upaya pembaruan atas pandemi covid 19 yang terjadi saat ini, namun masih ada beberapa kendala baik dari segi sarana dan prasarana yang belum mendukung seperti kurangnya aplikasi atau alat komunikasinya dan serta jaringan jika terjadinya lampu mati di LPKA yang selalu bermasalah maka secara keseluruhan baik dari segi kualitas maupun kuantitas peralatan daring yang dibutuhkan secara belum bisa bersamaan di LPKA Klas II Pekanbaru.
2. Adapun penghambat Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19 adalah: (1) Sarana dan prasarana yang masih belum memadai seperti masih kurang aplikasi atau alat komunikasi seperti komputer dan jaringannya selalu bermasalah jika terjadinya mati lampu di LPKA dalam proses pelayanan kunjungan berbasis online yang ada di LPKA Klas II Pekanbaru. (2) Keluarga yang berkunjung belum memiliki kesadaran yang baik dalam penerapan protokol kesehatan di LPKA Klas II Pekanbaru.

## **5. SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan dari pembahasan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Pimpinan LPKA Klas II Pekanbaru melakukan secara dalam untuk melihat kembali layanan kunjungan berbasis daring terutama pada pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti alat komunikasi atau disebut dengan teknologinya dan jaringan baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar layanan dapat diberikan dengan optimal dan dapat memenuhi kebutuhan keluarga yang ingin berhubungan secara daring atau online kepada keluarganya yang sedang di bina di LPKA Klas II Pekanbaru tersebut.
2. Agar petugas LPKA Klas II Pekanbaru terus melakukan pemantauan dan mengingatkan kembali kepada keluarga andikapas yang sedang berkunjung dalam penerapan protokol kesehatan seperti

penggunaan masker selain itu kepada keluarga andikpas harus mematuhi seluruh mekanisme dan ketentuan dalam protokol kesehatan dapat diharapkan memutus rantai penyebaran covid 19 dengan maksimal, oleh sebab itu unsur masyarakat merupakan bagian terpenting dalam proses tersebut dan harus memahami setiap tugas dan fungsinya masing-masing.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktur Jendral Permasalahatan. Strategi Penerapan Standar Pelayanan Permasalahakata: jakarta
- [2] Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Permasalahatan.
- [3] Undang- Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Permasalahatan.
- [4] Indrawijaya, Adam I. 2013. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- [5] Jhon Suprihanto, 2014 Pengantar Manajemen, Bumi Aksara Jakarta
- [6] Makmur. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- [7] Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- [8] Pasolong, 2013 *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- [9] Priansa, Doni Juni. Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Alfabeta. Bandung..
- [10] Rian Nugroho. 2014. *Kebijakan Publik*. .PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [11] Siagian.SP 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- [12] Sopiha 2013. *Pengantar Manajemen*.PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- [13] Sutopo . 2012. *Pelayanan Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- [14] Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. PT. Bumi Aksara. Jakaarta
- [15] Syafi'i, Inu Kencana. 2012. *Sistem Admnistrasi Negara Republik Indonesia (Sanri)*.PT. Bumi Akasara. Jakarta.
- [16] Syafi'i, Inu Kencana 2013, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta. Gadjah Mada University Press