

## ANALISIS REFORMASI BIROKRASI MELALUI ZONA INTEGRITAS PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II A PEKANBARU

**M. Jefri Andri, Abdiana Ilosa**

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b></p> <p><i>Bureaucratic Reform Integrity Zone</i></p>	<p><i>This study aims to describe and analyze bureaucratic reform in an effort to realize integrity zone development, present a description of the factors that inhibit and support the implementation of bureaucratic reform and formulate the results of the integrity zone development program so that the implementation of bureaucratic reform can contribute to the effectiveness of the integrity zone implementation. in Class Iia Community Correctional Institutions. The research method used in this study is qualitative research in which qualitative research describes phenomena descriptively to a problem that occurs. The research data used are primary and secondary data. Data collection techniques by conducting interviews, observation and documentation. This research was conducted at the Pekanbaru Class Iia Prison Office which is located in Pekanbaru City, Senapelan District. The results of the study show that the assessment of bureaucratic reform through the establishment of integrity zones includes change management, administrative management, human resource management, accountability and public service. Factors that impede bureaucratic reform through the zone of integrity in Class Iia Pekanbaru Correctional Institutions are Leadership Commitment, Self-Determination and Consistency of Correctional Officers.</i></p>
Info Artikel	SARI PATI
<p><b>Kata Kunci:</b></p> <p>Reformasi Birokrasi Zona Integritas</p> <hr/> <p>Corresponding Author: <a href="mailto:abdianaillosa@uin-suska.ac.id">abdianaillosa@uin-suska.ac.id</a></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis reformasi birokrasi dalam upaya mewujudkan pembangunan zona integritas, menyajikan deskripsi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan reformasi birokrasi serta merumuskan apa saja hasil program pembangunan zona integritas agar pelaksanaan reformasi birokrasi bisa memberikan kontribusi kepada efektivitas pelaksanaan zona integritas di Lapas Kelas Iia Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif menggambarkan fenomena secara deskriptif terhadap suatu permasalahan yang terjadi. Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, obeservasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Lapas Kelas Iia Pekanbaru yang terletak di Kota Pekanbaru, Kecamatan Senapelan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian reformasi birokrasi melalui pembangunan zona integritas meliputi manajemen perubahan, Penataan Tata Laksana, Penataan Sumber Daya Manusia, Akuntabilitas dan Pelayanan Umum. Faktor-Faktor yang menghambat reformasi birokrasi melalui zona integritas di Lapas Kelas Iia Pekanbaru yaitu Komitmen Pimpinan, Kemauan Diri Sendiri dan Konsistensi Aparatur Pegawai Lapas.</p>

## PENDAHULUAN

Kebijakan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan authority (otoritas) atau formal power (kekuasaan). Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Melalui reformasi birokrasi dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process), dan sumber daya manusia aparatur.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2010-2025 mengamanatkan bahwa pendayagunaan aparatur Negara dilakukan melalui reformasi birokrasi. Untuk memberikan arah yang lebih jelas, spesifik, dan terukur dikembangkan program Reformasi Birokrasi (RB) melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design RB 2010-2025 yang akan menjadi acuan bagi Kementerian atau Lembaga negara (K/L) dan Pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Grand Design dan Road Map RB juga menyebutkan bahwa visi RB adalah terwujudnya pemerintahan kelas dunia (World Class Governance). Reformasi birokrasi juga tidak sekedar menyederhanakan struktur birokrasi, tapi mengubah pola pikir (mind set) dan pola budaya (cultural set) birokrasi untuk berbagi peran dalam tata kelola pemerintahan. Baik atau buruk kinerja birokrasi pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya.

Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal. Namun, dalam kenyataannya keberadaan birokrasi dalam pemerintah sering kali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Sistem pencaloan yang merajalela, nepotisme serta terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi pemerintah harus dilakukan. Kegagalan negara dalam arti pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan menimbulkan keraguan publik terhadap urgensi kehadiran negara dalam hal ini pemerintah. Kondisi ini bila dibiarkan akan mengarah kepada ketidakpastian dan pelemahan jaminan hukum bagi seluruh lapisan masyarakat.

Reformasi birokrasi instansi pemerintah khususnya Kementerian Hukum dan HAM diarahkan untuk memperbaiki kapasitas lembaga birokrasi, dalam konteksnya harus mampu menghasilkan sebuah lembaga birokrasi yang dapat mengakomodasi tuntutan masyarakat. Melalui reformasi birokrasi diharapkan agar terwujudnya struktur organisasi dengan pembagian tugas yang jelas serta dapat meningkatkan kemampuan

organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara efisien dan efektif. Reformasi Birokrasi merupakan salah satu langkah awal mendukung program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi.

Zona Integritas (ZI) yang merupakan tujuan dan diharapkan terwujud di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM terkhusus Kanwil Kemenkumham Riau adalah predikat yang diberikan kepada satker di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada Satker yang memenuhi sebagian besar program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan dan Penguatan Akuntabilitas Kinerja.

Salah satu Program yang termasuk dalam perkembangan RB Kanwil Kemenkumham Riau yaitu Kanwil telah melaksanakan revitalisasi fungsi Kanwil sebagai Law And Human Rights Center (Lahter), dimana saat ini seluruh layanan yang ada di Kanwil dilayani dalam satu area terpadu yang terletak di lobby Kanwil. Dalam hal ini salah satu lembaga satuan kerja Kementerian Hukum dan HAM Riau yakni Lembaga pemasyarakatan kelas IIA Pekanbaru. Kehadiran Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru yang merupakan salah satu unit pelaksanaan dalam mengayomi serta memasyarakatkan warga binaan yang berkedudukan di Kota Pekanbaru dalam wilayah hukum Pengadilan Negeri Pekanbaru yang sangat diharapkan peran sertanya di dalam mengayomi serta memasyarakatkan warga binaan yang merupakan salah satu sumber daya manusia sesuai dengan program pemerintah. Lapas kelas IIA Pekanbaru selain sebagai rumah tahanan pekanbaru, juga memiliki fungsi dan tugas untuk manampung, merawat dan membina warga binaan Pemasyarakatan dari seluruh wilayah Provinsi Riau.

SOP, maklumat pelayanan, dan denah layanan juga terpampang jelas di area lather dimana masyarakat dapat mengetahui layanan yang terdiri dari tata acara, aturan, biaya, dan waktu layanan. Permasalahan mengenai reformasi birokrasi ini penting untuk diteliti terlebih lagi fokus permasalahan ini pada Kementerian Hukum dan HAM (riau) untuk meningkatkan kinerja dan mewujudkan pelayanan yang baik sebagaimana yang dicita – citakan demi mewujudkan pelaksanaan Hukum dan HAM yang baik bagi Indonesia khususnya Riau.

## **METODE**

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling dimana peneliti memilih Informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Untuk teknik yang peneliti gunakan dalam pengambilan sample ialah teknik key informan. Adapun key informan yang peneliti tetapkan sebagai subjek ataupun individu yang peneliti anggap mampu mengetahui permasalahan ini. Kriteria informan seperti 1) Berada di instansi dan divisi/bidang terkait, 2) Mengetahui informasi mengenai penelitian, 3) Mampu beragumen,

4) Terlibat dalam permasalahan penelitian. Adapun key informan yang peneliti ambil sebagai berikut:

- a. Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru
- b. Kepala Seksi Pembinaan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru
- c. Pembina di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru
- d. Narapidana Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru
- e. Residivis Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pekanbaru
- f. Masyarakat Pengunjung Narapidana Kelas IIA Pekanbaru

Peneliti juga menggunakan metode analisa data dimana proses untuk mengelompokkan urutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Pada penelitian ini menggunakan data primer melalui pengamatan langsung di lapangan sekaligus wawancara dengan informan terkait pelaksanaan reformasi birokrasi di LAPAS kelas IIA Pekanbaru, sedangkan data sekundernya diperoleh dari institusi yang bersangkutan. Data sekunder diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti media internet, serta berbagai literatur dan tinjauan pustaka yang relevan yang mendukung penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Bentuk Perubahan Reformasi Birokrasi Melalui Zona Integritas Pada LAPAS Kelas IIA Pekanbaru**

Lembaga Perasyarakatan Kelas Iia Pekanbaru telah melaksanakan persiapan untuk zona integritas pada tahun 2017. Artinya, ketika lembaga permasyarakatan kelas Iia Pekanbaru telah melakukan komitmen untuk perancangan, para petugas yang bekerja di kantor Lapas Perasyarakatan Kelas Iia Pekanbaru telah melakukan reformasi birokrasi dalam melaksanakan tugasnya dalam memberika pelayanan kepada masyarakat mengenai layanan serta penilaian terhadap instansi kantor lembaga permasyarakatan kelas Iia Pekanbaru.

Adanya visi dan misi di suatu organisasi memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja atau hasil yang dilakukan oleh orang-orang yang berada di sebuah instansi tersebut. Visi misi Lapas Kelas Iia Pekanbaru dijadikan landasan dan pedoman oleh aparatur-aparatur dan petugas yang ada di Lapas Kelas Iia Pekanbaru dalam memberkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan kelola lembaga melalui zona integritas harus berpedoman pada peraturan MenpanRB yang dilaksanakan dalam upaya pemabangunan wilayah bebas korupsi terhadap semua aparatur Negara. Bisa kita lihat pegeseran penataan lemabaga yang ada di Lembaga Perasyarakatan Kelas Iia Pekanbaru sudah bergeser pada perubahan pola zona integritas yang diinginkan.

Setelah dilakukannya pembangunan zona integritas maka dibentuklah enam pokja yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan. Setiap pokja pastinya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Pokja tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan zona integritas.

### **Tata Laksana SOP Kegiatan Utama**

Dalam memberikan tata kelaksanaan Lapas Kelas Iia telah menetapkan Standar Operasional Prosedur. Di Lapas Kelas Iia Pekanbaru terdapat empat layanan yaitu layanan bidang informasi dan komunikasi, layanan bidang keamanan dan ketertiban, layanan

bidang kesehatan dan perawatan narapidana, dan layanan bidang pembinaan narapidana dan pelayanan tahanan.

Seperti yang di ungkapkan oleh Kepala seksi administrasi dan ketertiban Lapas Kelas Iia Pekanbaru layanan :

“Kami disini membagi macam SOP pada setiap jenis layanan, adapun jenis layanan yang akan memfasilitasi akses warga binaan dilakukan sebagai upaya rujukan dan pedoman dalam kinerja kami di lapas, hal ini kami lakukan juga sebagai upaya kemudahan pelayanan yang tersusun dan berkecamuk agar reformasi birokrasi pada bidang pelayanan juga berjalan.” (Wawancara Jam 14:28 Wib Tgl 28 November 2022)

SOP tersebut diharapkan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bagaimana proses layanan-layanan yang diberikan oleh Petugas Lapas Kelas Iia Pekanbaru serta memberikan target waktu penyelesaian waktu pelayanan tersebut secara rinci, sehingga nantinya pada SOP yang ada pada setiap layanan akan dijelaskan tentang output yang diperoleh dari setiap tahap yang dilakukan, serta akan tercantum bidangbidang yang bersangkutan dalam penyelesaian tahap-tahapnya

### **Transparansi Informasi Publik**

Peran penting informasi publik dalam reformasi birokrasi mengungkapkan bahwa informasi publik memainkan peran penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Lapas Kelas Iia Pekanbaru. Dengan adanya informasi yang transparan dan mudah diakses, masyarakat dapat memantau dan mengawasi pelaksanaan reformasi birokrasi serta memberikan masukan dan umpan balik yang berharga. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan beberapa langkah untuk meningkatkan transparansi informasi publik dalam mewujudkan reformasi birokrasi melalui zona integritas di Lapas Kelas Iia Pekanbaru. Ini meliputi peningkatan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya transparansi, peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses reformasi birokrasi, peningkatan aksesibilitas informasi melalui penggunaan teknologi informasi, dan peningkatan pelatihan dan kapasitas staf terkait dalam menyediakan informasi publik.

### **Pengembangan Pegawai**

Dalam mewujudkan zona integritas di Lapas Kelas Iia Pekanbaru dilakukan identifikasi kebutuhan pengembangan pegawai berdasarkan tuntutan pekerjaan, kompetensi yang dibutuhkan, dan persyaratan zona integritas. Hal ini dapat melibatkan penilaian keterampilan, pengetahuan, sikap, dan nilai-nilai integritas yang harus dimiliki oleh pegawai. Penyusunan rencana pengembangan Berdasarkan identifikasi kebutuhan, disusunlah rencana pengembangan pegawai yang mencakup berbagai kegiatan seperti pelatihan, workshop, program mentoring, pendampingan, atau pendidikan lanjutan. Rencana ini harus menggambarkan langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk mengembangkan kompetensi dan integritas pegawai.

Pelatihan ini dapat meliputi aspek-aspek seperti etika kerja, transparansi, akuntabilitas, pencegahan korupsi, manajemen waktu, komunikasi efektif, dan keterampilan manajemen. Sebagaimana tanggapan dari salah satu Narapidana di LAPAS kelas II a Pekanbaru ini:

“para pegawai dalam hal komunikasi sudah cukup baik pelayanannya, para pegawai disini mudah akrab dengan para NAPI dan menyampaikan hal hal terkait kegiatan untuk warga binaan disini” (wawancara pada 22 november 2022)

### **Penguatan Akuntabilitas**

Laporan kinerja diartikan sebagai salah satu indikator penting dalam peningkatan akuntabilitas pelaksanaan reformasi birokrasi melalui pembangunan zona integritas. Laporan kinerja merupakan pertanggung jawaban dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai dan petugas Lapas. Dengan adanya laporan kinerja diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sebuah instansi dalam membangun zona integritas di sebuah instansi.

### **Pengawasan**

Pengendalian gratifikasi dalam reformasi birokrasi melalui zona integritas pada Lapas Kelas Iia Pekanbaru dapat melibatkan langkah-langkah sebagai berikut: Kebijakan dan peraturan, Lapas dapat mengembangkan kebijakan dan peraturan yang jelas terkait pencegahan dan pengendalian gratifikasi. Hal ini meliputi aturan mengenai penerimaan hadiah, suvenir, atau imbalan lainnya yang dapat mempengaruhi independensi dan integritas pegawai.

Mekanisme pelaporan dan pengawasan, Diperlukan mekanisme yang memungkinkan pegawai melaporkan dugaan kasus gratifikasi secara anonim dan aman. Lapas dapat membangun sistem pelaporan yang terpisah dari jalur hierarki, seperti hotline atau mekanisme pelaporan elektronik. Selain itu, perlu ada pengawasan internal yang efektif untuk memeriksa dan menindaklanjuti laporan gratifikasi yang diterima.

### **Penerapan Sistem Pengawasan Pemerintah**

Pemerintah dapat membentuk lembaga pengawas yang bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan reformasi birokrasi dan zona integritas di Lapas Kelas Iia Pekanbaru. Lembaga ini dapat berupa unit internal pemeriksaan atau badan pengawas yang independen. Pengembangan pedoman pengawasan Pedoman pengawasan yang jelas dan terperinci perlu dikembangkan untuk memberikan arahan kepada lembaga pengawas dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka. Pedoman ini harus mencakup metode pengawasan, standar evaluasi, dan tindakan yang dapat diambil dalam menangani temuan pelanggaran.

Dari wawancara yang diungkapkan oleh salah satu pegawai lapas kelas Iia Pekanbaru mengungkapkan:

“Penerapan sistem pengawasan pemerintah dalam reformasi birokrasi melalui zona integritas pada Lapas Kelas Iia Pekanbaru bertujuan untuk menjaga kepatuhan terhadap kebijakan, meningkatkan akuntabilitas, mencegah praktik korupsi, dan memastikan transparansi dalam proses penyelenggaraan. Dengan adanya pengawasan yang efektif, diharapkan reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik dan zona integritas dapat terwujud secara optimal.” (Wawancara Tanggal 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai lapas kelas Iia Pekanbaru diketahui dalam penerapan system pengawasan pemerintah untuk mewujudkan reformasi birokrasi pada lapas kelas Iia Pekanbaru cara yang dilakukan adalah mencegah praktik korupsi, meningkatkan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembangunan Zona Integritas di Lapas Kelas Ila Pekanbaru**

### **Komitmen Pimpinan Lapas**

Pengaruh komitmen pimpinan bersifat sentral dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Dengan adanya komitmen pimpinan di suatu instansi maka pimpinan tersebut akan menjadi pendorong bari pegawai lapas untuk melakukan perubahan, pembangunan. Untuk melakukan perubahan maka dibutuhkan seorang pendorong yang dapat diteladani untuk mempengaruhi kinerja pegawai dan petugas Lapas. Maka dengan adanya komitmen pimpinan untuk melakukan perubahan akan menjadi seorang pendorong dan teladan bagi instansinya.

### **Kemauan Diri Sendiri**

Kemauan diri aparatur dan pegawai lapas merupakan salah satu faktor pendukung dalam pembangunan zona integritas. Terwujudnya pembangunan reformasi dimulai kesediaan aparaturnya ingin melakukan perubahan, perbaikan dalam melakukan pemberian layanan kepada masyarakat. Apabila tidak ada kemauan yang berasal dari diri sendiri maka akan sulit untuk melakukan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Perubahan akan terasa sulit apabila tidak ada kemauan diri sendiri. Para pimpinan Lapas Kelas Ila Pekanbaru menghimbau dan selalu menekankan agar para pegawainya dapat bekerja sesuai dengan tujuan mereka yaitu melayani masyarakat dan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

### **Saling Kepahaman**

Faktor berikutnya adalah kesepahaman yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pmbangunan zona intergritas yaitu kesepahaman pendapat dan persepsi anantara aparatur, pimpinan dan petugas Lapas yang ada di Lapas. Hal ini harus dilakukan karena tidak mungkin sebuah perubahan dapat terlaksana secara optimal jika hanya dilakukan oleh satu orang saja, maka untuk mencapai tujuan dibutuhkan kerja sama dan saling pengertian. Perubahan yang diinginkan akan dapat terlaksana apabila dilakukan bersama-sama. Untuk membangun kerjasama tersebut harus dilakukan saling kepemahaman persepsi agar terjadi kesamaan tindakan dalam mencapai tujuan pembangunan zona integritas di Lapas Kelas Ila Pekanbaru.

### **Konsistensi**

Berhasil atau tidaknya dalam melaksnakan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas di Lapas Kelas Ila Pekanbaru dipengaruhi oleh konsistensi oleh setiap pegawai dan pimpinan. Pimpinan beserta pegawai Lapas harus menyusun langkah konkrit agar pelaksanaan reformasi birokrasi dilakukan secara konsisten. Pimpinan selalu memberikan arahan pada pegawai pada setiap apel pagi dan sore begitupun juga pelatihan dan arahan kepada pegawai, namun perlu di garis bawahi perubahan yang dilakukan pada awal pelaksanaan harus sama berjalan sampai dengan tercapainya tujuan reformasi birokrasi.

## **SIMPULAN**

Dari hasil wawancara serta observasi yang telah peneliti temukan di lapangan dan peneliti telah jelaskan serta uraikan pada halaman sebelumnya, maka peneliti dapat

menarik kesimpulan yang pertama pelaksanaan reformasi birokrasi di Lapas Kelas IIA Pekanbaru dalam pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dapat dilihat dari lima unsur utama, yaitu pada unsur penataan kelembagaan/penaatan tata laksana Lapas Kelas IIA Pekanbaru memiliki visi dan misi sebagai pelaksanaan layanan sehingga dalam mencapai tujuan lebih terarah, serta memiliki pembagian structural dan fungsi yang jelas. Kedua, dalam unsur penataan ketata laksanaan Lapas Kelas IIA Pekanbaru menyediakan SOP pada setiap divisi dan bidang layanan yang tersedia di Lapas, serta sudah melakukan beberapa inovasi dibidang teknologi yaitu Menciptakan layanan online poengurusan CMB dengan Penerapan SIMENTEL (Sistem Integrasi Manajemen Teknologi) untuk mempermudah akses layanan walaupun masih banyak lagi layanan yang perlu dilakukan evaluasi pada layanan Lapas.

Ketiga, di bagian penataan sumber daya manusia Lapas kelas IIA Pekanbaru perlu meningkatkan system pelaksanaan Merit dan meningkatkan pelaksanaan kinerja dengan pelatihan dan diklat untuk pegawai yang ada tanpa terkecuali di Lapas Kelas IIA Pekanbaru. Keempat, adalah akuntabilitas di Lapas Kelas IIA Pekanbaru, dapat dilihat dalam pelaksanaannya dari rencana kerja yang dibuat di Lapas Kelas IIA Pekanbaru yang telah dibuat dan disusun dalam laporan hasil kinerja pegawai. Kelima, untuk pelayanan umum yang dilihat di Lapas Pekanbaru penulis mendapatkan beberpa kutipan hasil wawancara dari petugas lapas yang menyampaikan bahwa layanan pada setiap bidang sudah bergeser pada layanan online dengan tujuan untuk mempermudah izin pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamin, A R . 2010. *Analisis Peran Pendamping Dalam Program Keluarga Harapan (PKH) Pada Suku Dinas Sosial Jakarta Utara*.
- Afandi, Syed Agung, Muslim Afandi, and Rizki Erdayani. 2022. *Pengantar Teori Pembangunan*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Anggraini, V. 2022. *Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Afandi, Muslim, and Syed Agung Afandi. 2018. *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi*. Palembang: Tunas Gemilang.
- Boeree, George. 2010. Psikologi sosial. Yogyakarta : Prismashopie
- Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial. (2016). *Pedoman Umum Keluarga Harapan*. Jakarta: Kementrian Sosial RI.
- Evi, R., & Kisworo, B. 2017. Peran Pendamping Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Keluarga Harapan. *Jurnal Of Non Formal Education And Community Empowerment*, 1(2).
- Fitlayeni, Rinel, Silvia, Niken, Wijaya, Wibi. 2022. Peran Pendamping Program Keluarga Harapan di Kelurahan Pasar Ambacang Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 3 (1).
- Habibullah. (2011). *Peran Pendamping Pada Program Keluarga Harapan*. Informasi : Permasalahan Dan Usaha Kesejahteraan Sosial, 16(2), 108–109.

- Huraera, A. (2011). *Pengorganisasian Dan Pengembangan Masyarakat. Model Dan Strategi Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Humaniora, Jakarta : Penerbit Buku Pendidikan-Anggota IKAPI.
- Kementrian Sosial RI. (2015). *Buku Kerja Pendamping Dan Operator Pkh*. Direktorat Perlindungan Dan Jaminan Sosial Kemensos RI.
- KBBI. 2012. *Definisi Peran*. Jakarta: PT Indonesi
- Labodo, Muhadam. 2017. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Depok. Rajawalipress.
- Makinuddindan Tri Hadiyanto Sasongko. 2006. *Analisis Sosial dalam Advokasi Irigasi*. Bandung. Yayasan Akatiga.
- Moleong, (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Riyadi. (2002). *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Saputri, W. D., Lidya, E., & Yanti, M. (2019). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Hilir. *Jurnal Media Sosiologi Bidang Ilmu Sosial Universitas Sriwijaya*, 22(1).
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. 2013. *Dasar-dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis*
- Soekanto, S. (2002). *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surat Edaran No 1857 Tahun 2019 Tentang Pengumuman Seleksi Sdm Pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH) Tahun 2019, Pub. L. No. 1857/Ljs.Jsk/Kp.02.01/11/22019, 1 (2019).
- Tangkilisan, H. N. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (1)
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan Sosial Nasional
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Edisi Revisi*. Media Presindo. Yogyakarta.
- Zulyadi, T. (2014). Advokasi Sosial. *Jurnal Al-Bayan*, 21(30), 66