



## **INOVASI PELAYANAN APLIKASI TA-YO (KITA MENGAYOMI) DI LEMBAGA PEMBINAAN KHUSUS ANAK KELAS II KOTA KENDARI**

**Nanda Selvi, Moh. Thahir Haning, Nurdin Nara**

Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

### **Abstrak**

Inovasi Layanan Aplikasi TA-YO (Kita Mengayomi) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari (Dibimbing oleh Moh. Thahir Haning dan Nurdin Nara) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi TA-YO dengan menggunakan indikator inovasi pelayanan publik dari Rogers yaitu Nilai lebih, Kesesuaian dengan masalah, Kerumitan, Kemudahan diamati dan Bisa dicoba. Penelitian menggunakan teknis analisis data kualitatif melalui interpretasi dan verifikasi cermat terhadap setiap informasi melalui wawancara, penghimpunan data sekunder maupun literatur dan sumber lainnya. Informasi ini diperoleh dari Kepala Kantor Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kendari, Ketua tim kerja pembangunan wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, Ketua kelompok kerja penataan tata laksana, keluarga anak binaan pengguna aplikasi TA-YO. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi TA-YO di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari telah memenuhi semua indikator diantaranya yaitu 1. Nilai lebih (relative advantage), yaitu pemanfaatan teknologi secara masif sehingga menghasilkan sebuah aplikasi, hadirnya fitur-fitur yang membantu pelayanan dimasa pandemi covid-19 lalu penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya. 2. Kesesuaian dengan masalah (compatibility/contextuality) bahwa aplikasi TA-YO merupakan sebuah solusi bagi pelayanan yang sempat terkendala akibat pandemi covid-19. 3. Kerumitan(Complexity) bahwa sampai saat ini belum ada kritik yang diterima oleh pihak LPKA dari pengguna aplikasi TA-YO, 4. Kemudahan diamati (Observability) bahwa tampilan sederhana yang langsung merujuk pada menu memberikan kemudahan bagi pengguna, 5. Bisa dicoba (Triability) bahwa jumlah pengguna yang sesuai dengan banyaknya anak binaan yang sedang menjalani masa tahanan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari membuktikan bahwa keluarga tiap anak binaan telah menggunakan aplikasi ini yang bisa dicoba di berbagai kalangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi unit pelaksana teknis, khusus Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kendari untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi anak binaan dan masyarakat.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan publik, Aplikasi TA-YO.

## PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, Indonesia mengalami pandemi COVID-19, penyakit coronavirus, penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-Cov-2. Penelitian berlanjut mengatakan bahwa penyebaran berlangsung dari satu orang ke orang lain melalui percikan dari saluran pernapasan yang biasanya dihasilkan melalui bersin dan batuk dengan jarak jangkauan mencapai 1 meter. Pemerintah menghimbau bahwa virus covid-19 dapat dicegah dengan tetap berada dirumah, menghindari kerumunan seperti bepergian dan beraktivitas didepan umum, diharuskan untuk rajin mencuci tangan dengan sabun dan air, tidak menyentuh mata, hidung ataupun mulut dengan tangan yang tidak dicuci.

Pandemi ini menyebabkan banyak hal tertunda bagi masyarakat termasuk bagi instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan. Tantangan baru bagi instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan kali ini adalah untuk tetap melakukan pelayanan tanpa kontak langsung sebagai bentuk pelayanan prima bagi masyarakat. Oleh karenanya dibutuhkan inovasi untuk melanjutkan pelayanan di masa pandemi serta tetap memenuhi harapan masyarakat untuk tetap melakukan pelayanan dalam berbagai keadaan.

UU tidak. Keputusan No. 18 Tahun 2002 mendefinisikan inovasi sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan rekayasa yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis dari nilai dan konteks ilmiah baru, atau metode baru penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau jasa. proses produksi. Menurut Rogers (Rina 2013), inovasi ialah idea, amalan atau objek yang dianggap baharu oleh seseorang individu.

Salah satu unit pelaksana teknis yang memberi inovasi pelayanan di masa

pandemi ialah Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari. Pihak LPKA memanfaatkan teknologi yang disebut *e-government* yang dinamakan "Aplikasi TA-YO (Kita Mengayomi)". Layanan *e-government* menurut Jinmei dalam penelitian Sá, Rocha, & Cota (2016) berarti penyediaan informasi dan layanan online oleh pemerintah melalui media internet atau media digital lainnya.

Dengan adanya inovasi layanan aplikasi TA-YO ini diharapkan dapat memudahkan keluarga binaan untuk tetap memantau dan menjalin komunikasi bersama anak saudara mereka yang sedang menjalani masa tahanan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kendari tanpa kontak langsung sebab didalam layanan aplikasi TA-YO telah disediakan fitur Video Call, Rekam medis anak binaan, pengaduan masyarakat, serta informasi mengenai masa bebas dan remisi anak binaan selain itu ragam kegiatan anak binaan ditiap harinya dari pagi hingga sore hari selalu ditampilkan pada bagian beranda layanan aplikasi TA-YO.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian tentang inovasi layanan aplikasi TA-YO. Penelitian ini akan mendeskripsikan layanan aplikasi TA-YO melalui tampilan menu, fungsi serta implementasinya agar menjadi solusi yang benar-benar tepat bagi masyarakat dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers (1983) dengan 5 indikator, yaitu: 1. Lebih bernilai, 2. Dapat diterapkan pada masalah, 3. Kompleksitas, 4. Mudah dipahami, 5. Dapat dicoba.

## Kajian Literatur

Robbins (2007) mengungkapkan Inovasi adalah jenis perubahan yang lebih khusus. Inovasi merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses, juga layanan. Definisi inovasi menurut

Robbins lebih memfokuskan pada tiga hal utama, yaitu:

1. Gagasan baru, yaitu adanya suatu gagasan baru dari suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi. Gagasan baru ini bisa berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem, sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktifitas, kajian, penelitian dan percobaan, sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret, dalam bentuk produk atau jasa yang siap dikembangkan atau diimplementasikan.
3. Upaya perbaikan, yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu bisa dirasakan manfaatnya.

Menurut Lay dalam Hidayat dan Susanto (2012:169), pelayanan publik adalah wujud dari pemerintah yang memberikan pelayanan kepada warganya untuk kepentingan umum. Menurut Zauhar (2001), pelayanan publik adalah suatu upaya untuk membantu atau memberikan manfaat dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya inovasi pelayanan publik, Rogers mengatakan (dalam Rina 2013) inovasi merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu. Rogers (1983) juga menetapkan 5 indikator inovasi dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Nilai lebih (relative advantage) adalah suatu produk dapat dikatakan sebagai inovasi apabila memiliki beberapa keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.
- b. Kesesuaian dengan masalah (compatibility/contextuality) , yaitu inovasi harus konsisten dengan inovasi yang diganti sebelumnya.
- c. Kompleksitas adalah inovasi yang memberikan ide dan pendekatan yang lebih baik, sehingga kompleksitas tidak menjadi masalah baru
- d. Kemudahan diamati (*observability*) yaitu inovasi tersebut mudah diterima oleh publik
- e. Ttriability, yaitu inovasi akan dievaluasi dan dilihat oleh orang lain sebanyak mungkin.

Di mana masuk akal bagi organisasi, semakin mudah bagi individu untuk melihat hasilnya, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi.

Rahardjo (2001) percaya bahwa manfaat e-government meliputi: meningkatkan layanan kepada warga, meningkatkan interaksi antara pemerintah dan sektor swasta dan warga negara, mendukung kepercayaan pada pemerintah dengan maksud untuk membangun hubungan yang lebih dekat dan memberdayakan warga, dan menciptakan efisiensi dalam pemerintahan. Bank Dunia mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah, seperti jaringan area luas, Internet, dan komputasi bergerak, untuk mendukung transformasi hubungan dengan warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya.

Aplikasi TA-YO merupakan layanan yang diberikan oleh Lembaga Pembinaan Khusus Anak yang ditujukan kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan prima untuk tetap melanjutkan pelayanan di masa pandemi covid-19 dengan menggunakan layanan elektronik atau *online*. Layanan aplikasi TA-YO ini mulai berlaku di tahun 2021 untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anak binaan dan masyarakat termasuk didalamnya fitur video-call, sidang online, rekam medis anak binaan, informasi kegiatan anak binaan serta remisi dan informasi masa bebas anak binaan yang dengan mudah diketahui melalui layanan aplikasi TA-YO yang dapat didownload melalui *play store* bagi *handphone android*.

Adapun penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Yudi astuti dan Is Hadri Utomo tahun 2021 melakukan penelitian berjudul Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dalam pelayanan administrasi kependudukan dan dinas pencacatan sipil kabupaten wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara. Teori yang digunakan ialah tipologi inovasi dari Perry (2010).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari . Adapun informasi ditentukan secara *purposive sampling* yaitu Kepala Kantor, Ketua tim kerja pembangunan wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, Ketua kelompok kerja penataan tata laksana, keluarga anak binaan pengguna aplikasi TA-YO yang dianggap *representative* untuk memberikan informasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan studi data sekunder dari Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II

Kendari. Data Kemudian dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi layanan aplikasi TA-YO di Lembaga Pembinaan Khusus Anak ditinjau dari indikator inovasi pelayanan publik dari rogers:

### 1. Nilai lebih

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TA-YO mampu memberikan nilai lebih atau *relative advantage* bahwa aplikasi TA-YO memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan dimasa pandemi. Pertama, inovasi layanan yang telah dibuat oleh Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kendari telah memanfaatkan teknologi secara baik sehingga mampu menghasilkan aplikasi. Kedua, aplikasi yang telah dibuat berisi pelayanan-pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat tanpa harus kontak langsung demi menjaga kesehatan di masa pandemi covid-19. Ketiga, aplikasi ini menjadi penyempurna dari penggunaan aplikasi sebelumnya, dimana pegawai LPKA hanya menyediakan layanan melalui aplikasi *Whatsapp* dengan banyak nomor berbeda untuk melakukan panggilan video call, sidang online, rekam medis anak, layanan antar jemput, serta survey layanan yang hanya disediakan dikantor LPKA Kelas II Kendari namun sekarang semua hal diatas dapat diakses dengan satu aplikasi.

### 2. Kesesuaian dengan masalah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TA-YO merupakan solusi dari permasalahan selama masa pandemi covid-19 ini. Permasalah terbesar dimasa pandemi covid-19 adalah larangan untuk melakukan kontak langsung demi mencegah penyebaran virus. Maka, tentu saja kunjungan terhadap anak binaan harus

dihentikan sementara selama masa covid-19 berlangsung, selain itu pelaksanaan sidang bagi anak binaan juga terkendala.

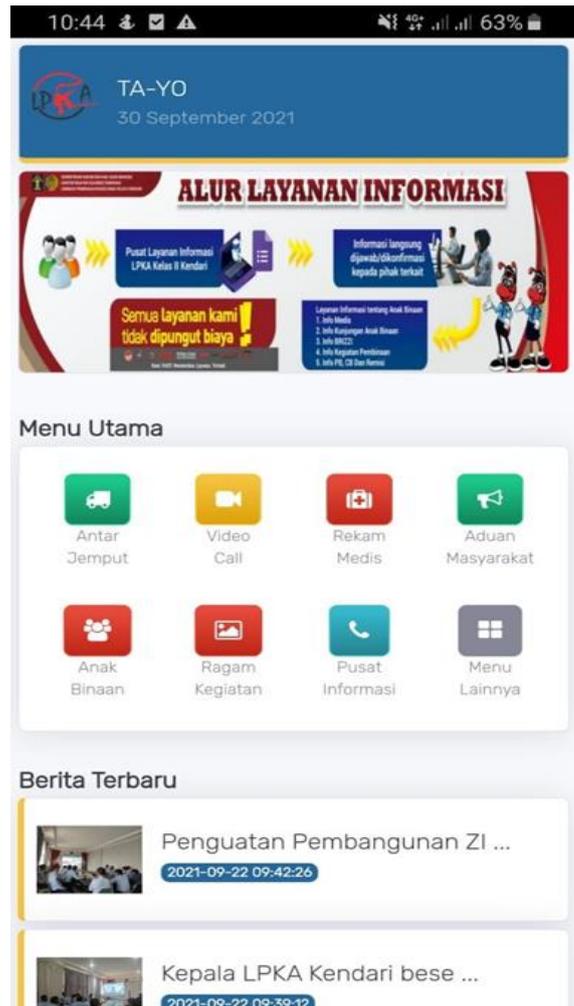
Melalui aplikasi TA-YO, pelayanan tetap berlanjut bagi masyarakat dan anak binaan dimana aplikasi TA-YO menyediakan fitur *video call* dan sidang online agar anak binaan tetap mampu berkomunikasi bersama keluarganya dan sidang tetap berjalan sebagaimana mestinya.

### 3. Kerumitan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TA-YO memberikan penawaran metode yang lebih baik, sampai saat ini aplikasi TA-YO belum menandakan adanya *error application*. Ditambah lagi dengan besaran aplikasi 2,5 MB yang tidak mengambil *space* banyak dalam *handphone*. Serta akses untuk mendownload aplikasi sangat mudah yang telah tersedia diseluruh *play store handphone android*.

### 4. Kemudahan diamati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TA-YO mudah diamati, dinilai dari kesederhanaan tampilan yang tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Tampilan awal aplikasi langsung merujuk pada menu serta berita yang selalu update mengenai kegiatan anak binaan.



Gambar 1. Tampilan Menu aplikasi TA-YO (Sumber: Aplikasi TA-YO 2021)

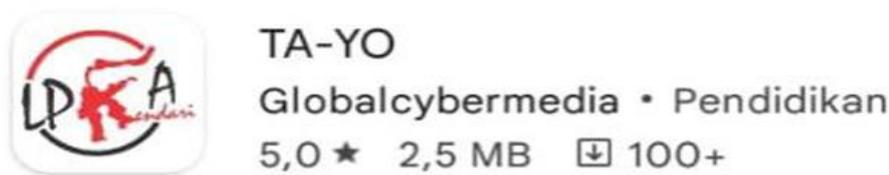
Tampilan yang sederhana ini memudahkan pengguna dalam berbagai kalangan untuk memilih menu dengan semua fitur yang disediakan dalam satu aplikasi. Fitur-fitur tersebut ialah antar jemput yang digunakan untuk memudahkan pengguna untuk mengunjungi Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kendari sebab akses menuju LPKA yang terletak jauh dari pemukiman serta akses jalan yang sulit dilewati. Fitur Video Call digunakan untuk memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan anak binaan. Fitur Rekam medis digunakan untuk memudahkan penyampaian informasi dari pihak LPKA kepada keluarga anak binaan mengenai kesehatan anak binaan selama menjalani masa tahanan di dalam LPKA maupun sebaliknya. Fitur aduan

masyarakat berguna untuk memudahkan pengguna menyampaikan kritik dan saran tanpa harus mendatangi kantor LPKA Kelas II Kendari dan mengisi kotak saran secara langsung. Fitur anak binaan memudahkan pengguna mengetahui tentang status anak binaan. Fitur Ragam Kegiatan menampilkan segala kegiatan yang dijalankan anak binaan selama menjalani masa tahanan di LPKA. Fitur Pusat Informasi memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai anak

binaan seperti waktu sidang online ataupun waktu masa tahanan anak binaan. Kemudahan aplikasi TA-YO juga dapat dibuktikan dengan rating 5,0 dari play store.

### 5. Bisa dicoba

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TA-YO bisa dicoba dibuktikan dengan rating pada play store dan jumlah pengguna aplikasi TA-YO.



Gambar 2. Jumlah pengguna Aplikasi TA-YO  
( Sumber: play store)

Berdasarkan wawancara penulis bersama pengguna aplikasi TA-YO yang merupakan orang tua anak binaan sangat mengapresiasi adanya aplikasi ini sebab memberikan keefektifan dalam melakukan pelayanan dimasa pandemi yang mengharuskan masyarakat untuk menjaga jarak dan menghindari kontak langsung.

### KESIMPULAN

Inovasi layanan aplikasi TA-YO LPBK Kelas II Kendari telah mencapai berbagai indikator seperti nilai tambah, penerapan, kerumitan, dan pengamatan yang mudah, serta dapat dicoba.

Nilai lebih disimpulkan dengan 3 faktor yaitu pemanfaatan teknologi secara masif sehingga menghasilkan sebuah aplikasi, hadirnya fitur-fitur yang membantu pelayanan dimasa pandemi covid-19, penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya.

Kesesuaian dengan masalah disimpulkan bahwa aplikasi TA-YO merupakan sebuah solusi bagi pelayanan yang sempat terkendala akibat pandemi covid-19.

Kerumitan disimpulkan bahwa sampai saat ini belum ada kritik yang diterima oleh pihak LPKA dari pengguna mengenai kerumitan atau kesusahan dalam menggunakan ataupun mengakses aplikasi TA-YO.

Kemudahan diamati disimpulkan bahwa tampilan sederhana yang langsung merujuk pada menu memberikan kemudahan bagi pengguna serta berbagai menu yang disediakan langsung dapat diakses pada satu aplikasi memberikan kemudahan yang sangat membantu bagi pengguna yang bisa dikatakan bahwa aplikasi ini lebih baik jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya.

Bisa dicoba disimpulkan bahwa jumlah pengguna yang sesuai dengan banyaknya anak binaan yang sedang menjalani masa tahanan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari membuktikan bahwa keluarga tiap anak binaan telah menggunakan aplikasi ini yang bisa dicoba di berbagai kalangan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai

efektivitas aplikasi TA-YO (Kita Protecting).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Astuti, Yuli dan Is Hadri Utomo, 2021. Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Hidayat, A. & Susanto, S., 2012. Membangun Pelayanan Publik sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan dan Harapan Masyarakat. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, Issue 2

Mirnasari, R., 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan dan Manajemen Publik, 1(1), pp. 71-84.

Rahardjo, B., 2001. Membangun e-Government. Bandung: ITB.

Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local eGovernment services quality. Telematics and Informatics, 3(2), 270-276. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>.

Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Zauhar, Susilo (2001) Administrasi Pelayanan Publik. Malang, Universitas Negeri Malang.

<https://corona.kendalkab.go.id/berita/profil/kenalan-dengan-covid-19>