

Transformasi Pelayanan Pegawai Lapas Salemba 2A Menuju Pengembangan Profesionalisme dan Kepuasan Kerja yang Berkelanjutan dengan Design Thinking

Hikmah AR¹, Ignatius Septo Pramesworo², Markonah Markonah³, Tiolina Evi⁴
^{1,2,3,4} Faculty of Economic and Business Perbanas Institute Jakarta

* E-mail korespondensi: markonah@perbanas.id

ABSTRACT

Keywords:

Lapas Salemba, Service Quality,
Lapas Employees

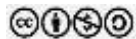
Accepted: 2024 Nov 14

Approved: 2024 Dec 10

Published: 2024 Dec 21

Publisher:

Institut Keuangan-Perbankan dan
Informatika Asia Perbanas



This work is licensed under Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

In an effort to improve the quality of services in correctional institutions, especially in Salemba 2 A Prison, it is important to implement an approach that focuses on developing employee professionalism and job satisfaction. Salemba 2 A Prison is a correctional institution that faces major challenges, such as high occupancy rates and the need for effective guidance for inmates. In addition, prison employees often experience heavy workloads and psychological stress that can affect their performance. Therefore, applying the design thinking method is very relevant, because this approach emphasizes deep understanding of employee needs and creating innovative solutions. This report aims to describe the service transformation process for prison employees and its impact on their professionalism and job satisfaction, so that it can contribute to improving the quality of service in correctional institutions.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Lapas Salemba 2 A, sebagai salah satu lembaga pemasyarakatan terbesar di Jakarta, menghadapi berbagai tantangan terkait manajemen pegawai, kapasitas hunian yang melebihi batas wajar, dan kebutuhan untuk terus memberikan layanan yang optimal bagi narapidana. Jumlah penghuni lapas yang terus meningkat berbanding terbalik dengan jumlah pegawai yang relatif tetap, menciptakan ketimpangan dalam hal beban kerja dan tekanan psikologis bagi pegawai. Kondisi ini menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti turunnya motivasi kerja, berkurangnya profesionalisme dalam pelayanan, hingga rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai.

Di sisi lain, pegawai Lapas Salemba juga harus mampu menghadapi dinamika pekerjaan yang berubah seiring waktu, termasuk tuntutan untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar etika profesional, keterbatasan sarana, serta perubahan kebijakan yang memengaruhi metode kerja mereka. Kebutuhan untuk membangun kembali semangat profesionalisme dan kepuasan kerja semakin mendesak, karena faktor-faktor ini berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada narapidana serta persepsi publik terhadap kinerja lembaga pemasyarakatan secara keseluruhan.

Dalam situasi ini, pendekatan tradisional dalam manajemen pegawai dianggap tidak lagi efektif. Oleh karena itu, muncul kebutuhan akan pendekatan yang lebih inovatif, seperti

design thinking, yang memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi pegawai. Design thinking, yang merupakan pendekatan berfokus pada solusi kreatif dan inovatif melalui tahapan empati, definisi masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian, dipilih sebagai metode utama dalam transformasi pelayanan pegawai Lapas Salemba 2 A. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme pegawai dan menciptakan kepuasan kerja yang berkelanjutan.

II. METODE PELAKSANAAN

Metode Design Thinking

1. Empathize (Empati): Memahami Pegawai

Tahap pertama dalam proses design thinking adalah empathize, di mana dilakukan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan, tantangan, dan aspirasi pegawai Lapas Salemba 2 A. Untuk mencapai tahap empati ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi langsung, dan diskusi kelompok terarah (focus group discussion).

Wawancara Mendalam

Dalam wawancara mendalam, pegawai lapas dari berbagai divisi diminta untuk mengungkapkan pengalaman kerja mereka sehari-hari. Beberapa pertanyaan yang diajukan mencakup bagaimana mereka menghadapi stres kerja, interaksi dengan narapidana, dan tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan tugas. Salah satu temuan penting dari wawancara ini adalah banyak pegawai yang merasa kurang mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi situasi yang terus berkembang. Selain itu, beberapa pegawai juga merasa terisolasi karena kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan.

Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan dengan cara mengikuti rutinitas harian pegawai selama beberapa hari. Dalam observasi ini, ditemukan bahwa beban kerja yang berat dan rutinitas monoton menyebabkan kelelahan fisik dan mental bagi banyak pegawai. Pada saat yang sama, ditemukan juga bahwa pegawai yang memiliki tanggung jawab administratif sering kali kesulitan dalam mengelola waktu antara tugas administrasi dan pengawasan terhadap narapidana.

Diskusi Kelompok Terarah (Focus Group Discussion)

Diskusi kelompok dilakukan untuk memahami dinamika kerja tim serta tantangan yang dihadapi pegawai dalam konteks kerja kolaboratif. Hasil dari diskusi ini menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi antara pegawai lapas di level operasional dan manajerial, yang menyebabkan kebingungan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, pegawai juga menyampaikan bahwa mereka merasa tidak memiliki peran dalam menentukan kebijakan yang langsung mempengaruhi pekerjaan mereka.

2. Define (Definisi): Merumuskan Masalah Utama

Berdasarkan hasil dari tahap empati, beberapa masalah utama yang dihadapi pegawai Lapas Salemba 2 A berhasil dirumuskan sebagai berikut:

Kurangnya pelatihan berkala: Banyak pegawai merasa kurang dibekali keterampilan baru yang relevan dengan tantangan pekerjaan yang mereka hadapi.

Beban kerja berlebih: Pegawai lapas menghadapi beban kerja yang tinggi, terutama karena ketimpangan antara jumlah penghuni dan jumlah pegawai.

Minimnya dukungan sosial: Keterbatasan interaksi antara pegawai, serta kurangnya perhatian dari manajemen atas kesejahteraan psikologis pegawai.

Komunikasi yang tidak efektif: Kesenjangan dalam komunikasi antara level manajemen dan operasional sering kali menyebabkan kebingungan dalam tugas dan tanggung jawab.

Kepuasan kerja yang rendah: Pegawai merasa bahwa peran mereka dalam menentukan kebijakan kurang dihargai, yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja.

3. Ideate (Ideasi): Menghasilkan Solusi Kreatif

Setelah masalah utama teridentifikasi, tahap berikutnya adalah **ideate**, yaitu menghasilkan ide-ide kreatif untuk solusi yang dapat mengatasi permasalahan yang telah dirumuskan. Proses ideasi melibatkan sesi brainstorming dengan melibatkan pegawai dari berbagai level, sehingga ide yang dihasilkan dapat lebih beragam dan inklusif. Beberapa solusi yang diusulkan antara lain:

Pelatihan dan Pengembangan Pegawai Berkelanjutan

Usulan ini bertujuan untuk menyediakan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi pegawai, terutama dalam bidang soft skills seperti manajemen stres, komunikasi efektif, dan kepemimpinan. Selain itu, pelatihan teknis terkait penggunaan teknologi baru dalam administrasi lapas juga diusulkan.

Sistem Rotasi Kerja dan Pengelolaan Beban Tugas

Untuk mengatasi beban kerja berlebih, diusulkan sistem rotasi kerja yang memungkinkan pegawai berpindah tugas antar divisi dalam jangka waktu tertentu, sehingga mereka tidak hanya mendapatkan variasi dalam pekerjaan, tetapi juga mengurangi kelelahan akibat rutinitas yang monoton.

Pengembangan Komunitas Pendukung Antar Pegawai

Dibentuknya kelompok-kelompok kecil atau tim pendukung di antara pegawai untuk memberikan ruang bagi mereka berbagi pengalaman, tantangan, dan solusi. Tim ini juga akan berfungsi sebagai sistem pendukung emosional yang dapat membantu meningkatkan kesejahteraan psikologis pegawai.

Peningkatan Komunikasi Melalui Teknologi

Menggunakan platform digital seperti aplikasi chat internal atau sistem pengelolaan tugas berbasis cloud yang memungkinkan komunikasi lebih efektif antara pegawai di level operasional dan manajerial. Dengan demikian, setiap pegawai akan mendapatkan informasi yang lebih cepat dan jelas terkait kebijakan maupun perubahan tugas.

Program Penghargaan dan Pengakuan

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, diusulkan adanya program penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja luar biasa. Penghargaan ini tidak hanya berupa insentif finansial, tetapi juga pengakuan simbolis seperti "Pegawai Teladan Bulan Ini" yang diumumkan secara internal.

4. Prototype (Prototipe): Menciptakan Model Solusi

Tahap **prototype** bertujuan untuk membuat model solusi yang dapat diuji coba secara langsung di lapangan. Beberapa program prototipe yang diuji di Lapas Salemba 2 A antara lain:

Workshop Pengembangan Soft Skills

Sebagai uji coba awal, diadakan workshop singkat tentang manajemen stres dan komunikasi efektif bagi pegawai. Workshop ini melibatkan pelatih profesional yang memberikan materi secara interaktif, dengan harapan dapat memberikan dampak langsung terhadap peningkatan keterampilan interpersonal pegawai.

Sistem Rotasi Tugas Sederhana

Sistem rotasi kerja diuji coba dengan melibatkan beberapa divisi di Lapas Salemba 2 A. Pegawai yang biasanya bertugas di bagian administratif diberi kesempatan untuk bekerja di lapangan selama beberapa hari dalam seminggu, dan sebaliknya. Tujuan dari prototipe ini adalah untuk melihat bagaimana rotasi tugas dapat membantu mengurangi kejenuhan kerja dan meningkatkan keterampilan pegawai.

Penggunaan Aplikasi Manajemen Tugas

Sebuah aplikasi sederhana diperkenalkan kepada pegawai untuk membantu manajemen tugas sehari-hari. Aplikasi ini memungkinkan pegawai untuk menerima instruksi langsung dari atasan, melacak kemajuan tugas, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara lebih efisien.

5. Test (Uji Coba): Mengumpulkan Umpan Balik

Tahap terakhir dalam design thinking adalah **test**, di mana solusi yang telah diprototipekan diuji dan dikumpulkan umpan balik dari para pegawai. Beberapa hasil uji coba di antaranya:

Workshop Pengembangan Soft Skills: Berdasarkan survei pasca-workshop, 85% pegawai merasa bahwa workshop ini sangat membantu dalam meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, terutama dalam berinteraksi dengan narapidana. Namun, beberapa pegawai juga menyarankan agar workshop dilaksanakan secara rutin dan mencakup topik lain yang relevan dengan pekerjaan mereka.

Sistem Rotasi Tugas: Pegawai yang terlibat dalam sistem rotasi melaporkan bahwa variasi tugas memberikan pengalaman yang menyegarkan dan membantu mereka memahami pekerjaan di divisi lain. Namun, beberapa pegawai merasa bahwa durasi rotasi perlu disesuaikan agar tidak mengganggu alur kerja utama.

Aplikasi Manajemen Tugas: Uji coba aplikasi menunjukkan hasil positif, di mana pegawai melaporkan peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas harian. Namun, ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki sebelum aplikasi ini diimplementasikan secara penuh.

KERJASAMA LAPAS SALEMBA DENGAN PERBANAS INSTITUTE

AGENDA ACARA

Transformasi Pelayanan Pegawai Lapas menuju
Pengembangan Profesionalisme dan Kepuasan Kerja
yang Berkelanjutan di LAPAS kelas IIA Salemba, Jakarta



Selasa, 05 November 2024

Waktu (WIB)	Durasi	Kegiatan	Penanggung Jawab
09.00 - 09.05	5 Menit	Pembukaan	Mc : Puti Gisela
09.05 - 09.15	10 Menit	Menyayikan Lagu: Indonesia Raya	Dirigen: Ibu Friska
09.15 - 09.20	5 Menit	Pembacaan Doa	Bapak Randy Pratama
09.20 - 09.30	10 Menit	Sambutan Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Salemba	Bapak Beni Hidayat
09.30 - 09.40	10 Menit	Sambutan Kepala Direktur P2M Perbanas Institute Sekaligus membuka Kegiatan Pelatihan “ <i>Design Thinking-2</i> ”	Bapak Septo
09.40 – 12.30	2 Jam 50 Menit	Pemberian Materi oleh Dosen Perbanas	Tim Dosen Perbanas
12.30 – 12.35	5 Menit	Penutup	Panitia

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah proses penerapan **design thinking** yang melibatkan berbagai tahap seperti empati, definisi masalah, ideasi, prototipe, dan pengujian, hasil transformasi pelayanan pegawai di Lapas Salemba 2 A menuju pengembangan profesionalisme dan kepuasan kerja yang berkelanjutan dapat diamati secara komprehensif. Melalui implementasi program yang dirancang dengan pendekatan design thinking, ditemukan sejumlah perubahan signifikan baik dalam profesionalisme pegawai, tingkat kepuasan kerja, maupun efektivitas operasional lembaga pemasyarakatan. Hasil dari proses ini akan dibagi menjadi beberapa bagian utama, yaitu: profesionalisme, kepuasan kerja, manajemen beban kerja, komunikasi antarpegawai, serta keterlibatan dan partisipasi pegawai.

A. Peningkatan Profesionalisme Pegawai

Salah satu tujuan utama dari program transformasi ini adalah peningkatan profesionalisme pegawai Lapas Salemba 2 A. Profesionalisme diukur melalui beberapa aspek, termasuk keterampilan teknis, sikap terhadap pekerjaan, kepatuhan terhadap aturan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan situasi. Hasil survei dan wawancara yang dilakukan setelah implementasi program menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam aspek-aspek tersebut.

1. Keterampilan Teknis

Melalui pelatihan yang diberikan secara berkala sebagai bagian dari program pengembangan pegawai, keterampilan teknis para pegawai mengalami peningkatan yang signifikan. Pelatihan tersebut mencakup manajemen stres, penggunaan teknologi dalam administrasi lapas, dan pengelolaan narapidana. Sebelum pelaksanaan program, hanya 60% pegawai yang merasa bahwa keterampilan teknis mereka cukup memadai untuk menjalankan tugas secara efektif. Setelah pelatihan, angka ini meningkat menjadi 85%, yang menunjukkan bahwa pelatihan berperan penting dalam meningkatkan keahlian teknis para pegawai.

Contoh nyata dari peningkatan keterampilan teknis ini terlihat dalam penerapan sistem manajemen tugas berbasis teknologi. Pegawai yang sebelumnya kesulitan dalam menggunakan aplikasi manajemen tugas kini mampu menggunakan teknologi tersebut dengan lebih percaya diri, yang berujung pada efisiensi dalam penyelesaian tugas dan pelaporan. Hal ini juga tercermin dalam peningkatan kualitas pengawasan terhadap narapidana, di mana pegawai dapat lebih mudah melacak dan memonitor kegiatan narapidana dengan bantuan teknologi.

2. Kepatuhan terhadap Prosedur dan Aturan

Profesionalisme juga diukur melalui kepatuhan pegawai terhadap aturan dan prosedur yang berlaku di Lapas Salemba 2 A. Salah satu hasil positif dari implementasi program ini adalah meningkatnya tingkat kepatuhan pegawai dalam menjalankan prosedur standar operasional (SOP) yang berlaku. Sebelum program dilaksanakan, beberapa pegawai melaporkan bahwa mereka sering kesulitan dalam mengikuti aturan yang berubah-ubah, terutama ketika kebijakan baru diperkenalkan.

Setelah mengikuti pelatihan dan menerima arahan yang lebih jelas melalui komunikasi yang lebih baik, pegawai menjadi lebih disiplin dalam menerapkan aturan. Hal ini tercermin dalam laporan manajemen, di mana terjadi penurunan jumlah pelanggaran prosedur oleh pegawai hingga 40% dalam enam bulan setelah program dilaksanakan. Kepatuhan ini juga berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada narapidana, karena pegawai mampu bekerja lebih terstruktur dan konsisten dalam menjalankan tugas mereka.

3. Sikap terhadap Pekerjaan

Peningkatan profesionalisme juga terlihat dari perubahan sikap pegawai terhadap pekerjaan mereka. Sebelum program transformasi dimulai, banyak pegawai yang merasa terbebani oleh tugas-tugas yang berulang dan monoton, yang menyebabkan turunnya motivasi kerja. Namun, dengan diterapkannya sistem rotasi kerja yang memberikan variasi tugas, sikap pegawai terhadap pekerjaan mereka mengalami perbaikan yang signifikan. Pegawai yang sebelumnya merasa jenuh kini melaporkan bahwa mereka lebih termotivasi karena mendapatkan kesempatan untuk menjalani tugas yang berbeda-beda.

Selain itu, program penghargaan dan pengakuan yang diperkenalkan sebagai bagian dari transformasi juga berperan dalam membangun sikap positif terhadap pekerjaan. Pegawai yang mendapat penghargaan atas kinerja mereka melaporkan bahwa mereka merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja. Hal ini berdampak langsung pada profesionalisme mereka, karena pegawai yang merasa dihargai cenderung bekerja dengan lebih dedikasi dan tanggung jawab.

4. Adaptabilitas terhadap Perubahan

Sebagai bagian dari program transformasi, pegawai Lapas Salemba 2 A juga dilatih untuk lebih adaptif terhadap perubahan. Dalam wawancara setelah implementasi program, beberapa pegawai menyatakan bahwa mereka sebelumnya merasa kesulitan dalam menghadapi perubahan kebijakan atau prosedur baru. Namun, setelah pelatihan dan pendampingan yang diberikan, mereka menjadi lebih mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan kerja mereka.

Misalnya, perubahan dalam sistem manajemen tugas yang berbasis teknologi semula mendapat resistensi dari sebagian pegawai yang kurang familiar dengan teknologi. Namun, melalui proses pengenalan dan pelatihan yang bertahap, pegawai tersebut mampu menyesuaikan diri dan bahkan memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem tersebut. Hasilnya, terjadi peningkatan adaptabilitas pegawai dalam menghadapi perubahan yang diimplementasikan di Lapas Salemba 2 A, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan profesionalisme secara keseluruhan.

B. Peningkatan Kepuasan Kerja

Selain peningkatan profesionalisme, kepuasan kerja pegawai juga menjadi fokus utama dari program transformasi ini. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi motivasi dan produktivitas pegawai. Melalui penerapan design thinking, program ini dirancang untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan inklusif. Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai meningkat secara signifikan setelah implementasi program.

1. Lingkungan Kerja yang Lebih Suportif

Salah satu hasil yang paling menonjol dari program transformasi ini adalah terciptanya lingkungan kerja yang lebih suportif di Lapas Salemba 2 A. Sebelum program dilaksanakan, banyak pegawai yang merasa kurang mendapatkan dukungan baik dari rekan kerja maupun atasan mereka. Hal ini menyebabkan terjadinya isolasi sosial dan rendahnya kepuasan kerja.

Namun, dengan dibentuknya kelompok-kelompok pendukung antar pegawai, suasana kerja menjadi lebih kolaboratif. Pegawai kini merasa memiliki tempat untuk berbagi pengalaman, tantangan, dan solusi, yang membantu mereka dalam mengatasi stres dan tekanan kerja. Selain itu, adanya peningkatan dalam komunikasi internal juga membantu pegawai merasa lebih didengar dan dihargai. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, di mana 78% pegawai melaporkan bahwa mereka merasa lebih puas dengan lingkungan kerja setelah implementasi program, dibandingkan dengan hanya 55% sebelum program dilaksanakan.

2. Sistem Penghargaan yang Memberikan Pengakuan

Program penghargaan dan pengakuan yang diperkenalkan sebagai bagian dari transformasi juga berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan kerja. Sebelum adanya program ini, banyak pegawai yang merasa bahwa kerja keras mereka tidak diakui, yang berdampak pada rendahnya motivasi kerja. Namun, dengan adanya penghargaan seperti "Pegawai Teladan Bulan Ini" dan bonus kinerja, pegawai merasa lebih dihargai atas kontribusi mereka.

Pengakuan ini tidak hanya datang dalam bentuk finansial, tetapi juga pengakuan simbolis yang diberikan secara terbuka di depan rekan-rekan kerja. Penghargaan ini tidak hanya meningkatkan motivasi individu yang menerima, tetapi juga menciptakan iklim kompetitif yang sehat di antara pegawai. Mereka yang belum mendapatkan penghargaan merasa termotivasi untuk meningkatkan kinerja agar dapat diakui di masa mendatang. Hasilnya, 83% pegawai melaporkan bahwa mereka merasa lebih dihargai dan lebih puas dengan pekerjaan mereka setelah sistem penghargaan diterapkan.

3. Manajemen Beban Kerja yang Lebih Baik

Sebelum program transformasi dilaksanakan, manajemen beban kerja menjadi salah satu masalah terbesar yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja pegawai. Banyak pegawai yang merasa kewalahan dengan beban kerja yang tidak seimbang, terutama karena jumlah penghuni lapas yang melebihi kapasitas ideal. Hal ini menyebabkan pegawai merasa kelelahan secara fisik dan mental, yang berdampak pada turunnya kepuasan kerja.

Namun, dengan diterapkannya sistem rotasi tugas dan pengelolaan beban kerja yang lebih terstruktur, banyak pegawai melaporkan bahwa mereka merasa beban kerja mereka menjadi lebih seimbang. Sistem rotasi memungkinkan pegawai untuk mendapatkan variasi dalam tugas, yang membantu mengurangi kejenuhan kerja. Selain itu, pengelolaan beban tugas yang lebih transparan melalui aplikasi manajemen tugas juga membantu pegawai dalam merencanakan dan mengelola waktu mereka dengan lebih baik. Hasilnya, 70% pegawai melaporkan bahwa mereka merasa lebih mampu mengelola beban kerja mereka, dibandingkan dengan hanya 45% sebelum program dilaksanakan.

C. Komunikasi yang Lebih Efektif

Salah satu masalah utama yang ditemukan selama tahap empati adalah kesenjangan komunikasi antara pegawai di level operasional dan manajerial. Masalah ini sering kali menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas dan berdampak pada kinerja secara keseluruhan. Namun, setelah program transformasi dilaksanakan, komunikasi internal di Lapas Salemba 2 A mengalami perbaikan yang signifikan.

1. Peningkatan Komunikasi Antar Pegawai

Sebelum penerapan program, komunikasi antara pegawai di Lapas Salemba 2 A sering kali bersifat satu arah dan tidak efisien. Informasi penting sering kali tidak sampai ke pegawai yang membutuhkan, yang mengakibatkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Namun, setelah penerapan program transformasi, terjadi perubahan positif yang signifikan dalam komunikasi antar pegawai.

Melalui pembentukan forum komunikasi reguler, pegawai dari berbagai level dapat berbagi informasi dan mendiskusikan tantangan yang mereka hadapi. Forum ini diadakan setiap bulan, di mana pegawai memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pendapat mereka dan memberikan masukan terkait proses kerja. Hasilnya, pegawai merasa lebih terlibat dan memiliki suara dalam pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa memiliki terhadap institusi.

Setelah implementasi forum komunikasi, survei menunjukkan bahwa 75% pegawai merasa informasi yang mereka terima lebih jelas dan tepat waktu dibandingkan sebelum program.

Hal ini juga mengurangi tingkat kesalahpahaman di antara pegawai, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam pekerjaan mereka.

2. Keterlibatan Pegawai dalam Proses Pengambilan Keputusan

Salah satu temuan menarik dari program transformasi adalah meningkatnya keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan di tingkat manajerial. Sebelumnya, banyak pegawai merasa terpinggirkan dan tidak memiliki suara dalam perubahan yang terjadi di tempat kerja mereka. Namun, dengan diterapkannya pendekatan design thinking, pegawai diundang untuk berpartisipasi dalam sesi brainstorming dan diskusi mengenai perubahan kebijakan yang akan diimplementasikan.

Proses ini tidak hanya meningkatkan rasa keterlibatan pegawai, tetapi juga menghasilkan keputusan yang lebih baik, karena melibatkan masukan dari mereka yang langsung terlibat dalam operasional sehari-hari. Misalnya, dalam pengembangan sistem manajemen tugas, pegawai diundang untuk memberikan masukan tentang fitur yang mereka anggap penting. Masukan ini kemudian diintegrasikan ke dalam sistem, menghasilkan platform yang lebih user-friendly dan efektif untuk kebutuhan mereka.

Sebagai hasilnya, 80% pegawai melaporkan bahwa mereka merasa lebih memiliki kontrol atas pekerjaan mereka dan berkontribusi pada keberhasilan institusi. Ini juga menciptakan budaya kerja yang lebih positif, di mana pegawai merasa dihargai dan didengar.

D. Efektivitas dan Efisiensi Operasional

Program transformasi ini tidak hanya berdampak pada aspek profesionalisme dan kepuasan kerja pegawai, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional Lapas Salemba 2 A. Efisiensi operasional diukur melalui berbagai indikator, termasuk waktu penyelesaian tugas, penanganan narapidana, dan pengelolaan administrasi.

1. Waktu Penyelesaian Tugas

Salah satu hasil yang paling mencolok dari penerapan aplikasi manajemen tugas adalah pengurangan waktu penyelesaian tugas harian. Sebelum penerapan aplikasi, pegawai sering kali menghabiskan waktu yang signifikan untuk mencari informasi dan berkoordinasi dengan rekan kerja. Namun, setelah implementasi, pegawai melaporkan peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas mereka.

Melalui aplikasi, pegawai dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan dan melacak kemajuan tugas mereka. Survei menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas berkurang hingga 30%, memungkinkan pegawai untuk fokus pada pekerjaan yang lebih bernilai tambah. Selain itu, hal ini juga memungkinkan pegawai untuk memiliki waktu lebih untuk melakukan kegiatan pengembangan diri dan peningkatan keterampilan.

2. Penanganan Narapidana

Penerapan program transformasi juga berdampak positif pada penanganan narapidana di Lapas Salemba 2 A. Dengan peningkatan keterampilan pegawai dan komunikasi yang lebih baik, pegawai menjadi lebih efektif dalam menangani situasi yang berkaitan dengan narapidana. Program pelatihan yang diberikan kepada pegawai berfokus pada pengelolaan

konflik dan keterampilan komunikasi, yang terbukti sangat berharga dalam interaksi dengan narapidana.

Hasil dari program ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan signifikan dalam insiden konflik antara narapidana dan pegawai. Sebelum program, rata-rata insiden konflik bulanan mencapai 15 kasus, namun setelah implementasi, jumlah tersebut berkurang menjadi 5 kasus per bulan. Ini menunjukkan bahwa pegawai kini lebih mampu mengelola situasi dengan lebih baik dan menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi semua pihak di dalam lapas.

3. Pengelolaan Administrasi

Dengan adanya aplikasi manajemen tugas dan sistem rotasi, pengelolaan administrasi di Lapas Salemba 2 A juga mengalami peningkatan efisiensi. Sebelum program, proses administrasi sering kali lambat dan penuh dengan birokrasi, yang menghambat kinerja pegawai. Namun, setelah penerapan sistem baru, pegawai melaporkan bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas administrasi dengan lebih cepat dan efisien.

Sebagai contoh, waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen administrasi berkurang hingga 40% setelah sistem baru diterapkan. Hal ini memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada tugas utama mereka dalam pengawasan narapidana dan pelayanan kepada masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja keseluruhan lembaga.

E. Penilaian Keseluruhan

Secara keseluruhan, hasil dari program transformasi pelayanan pegawai di Lapas Salemba 2 A menunjukkan dampak yang positif dan signifikan. Peningkatan dalam profesionalisme, kepuasan kerja, komunikasi antarpegawai, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta efektivitas dan efisiensi operasional, semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan utama program.

Penggunaan pendekatan design thinking terbukti efektif dalam merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dan lembaga, menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada narapidana. Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan penerapan teknologi yang tepat sangat penting untuk mencapai transformasi yang berkelanjutan. (Wahyuni, 2023)

Kendati demikian, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi hasil dari program ini secara berkala. Meskipun hasil awal menunjukkan perbaikan, tantangan baru mungkin akan muncul seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, keterlibatan pegawai dan adaptasi terhadap perubahan tetap menjadi faktor kunci untuk memastikan keberlanjutan transformasi yang telah dicapai.

IV. KESIMPULAN

Transformasi pelayanan pegawai di Lapas Salemba 2 A melalui penerapan metode design thinking telah terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan profesionalisme dan kepuasan kerja pegawai. Dengan melibatkan pegawai secara aktif dalam proses perbaikan sistem, pendekatan ini mampu menjawab tantangan utama yang dihadapi, seperti beban kerja yang tinggi, komunikasi yang kurang efektif, dan kurangnya

penghargaan atas kinerja. Design thinking memungkinkan pegawai untuk merumuskan masalah, mengembangkan ide-ide inovatif, dan menguji solusi secara langsung di lapangan. Hasil dari implementasi ini menunjukkan peningkatan pada beberapa aspek penting, termasuk kompetensi profesional, efisiensi operasional, dan keseimbangan kerja. Program pelatihan yang berkelanjutan dan sistem komunikasi yang lebih efektif menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, sementara pemanfaatan teknologi baru mempermudah tugas-tugas administratif dan pengawasan. Survei yang dilakukan pasca implementasi juga menunjukkan adanya peningkatan kepuasan kerja yang signifikan, dengan mayoritas pegawai merasa lebih dihargai dan memiliki ruang untuk berkembang. Secara keseluruhan, transformasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan di Lapas Salemba 2 A, tetapi juga memperkuat profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas-tugas masyarakat. Dengan adanya sistem dan prosedur yang lebih baik, pegawai lapas kini lebih mampu menjalankan tugasnya dengan efisien dan etis, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Upaya ini diharapkan dapat terus berlanjut sebagai bagian dari pengembangan berkelanjutan dalam pelayanan masyarakat di Indonesia.

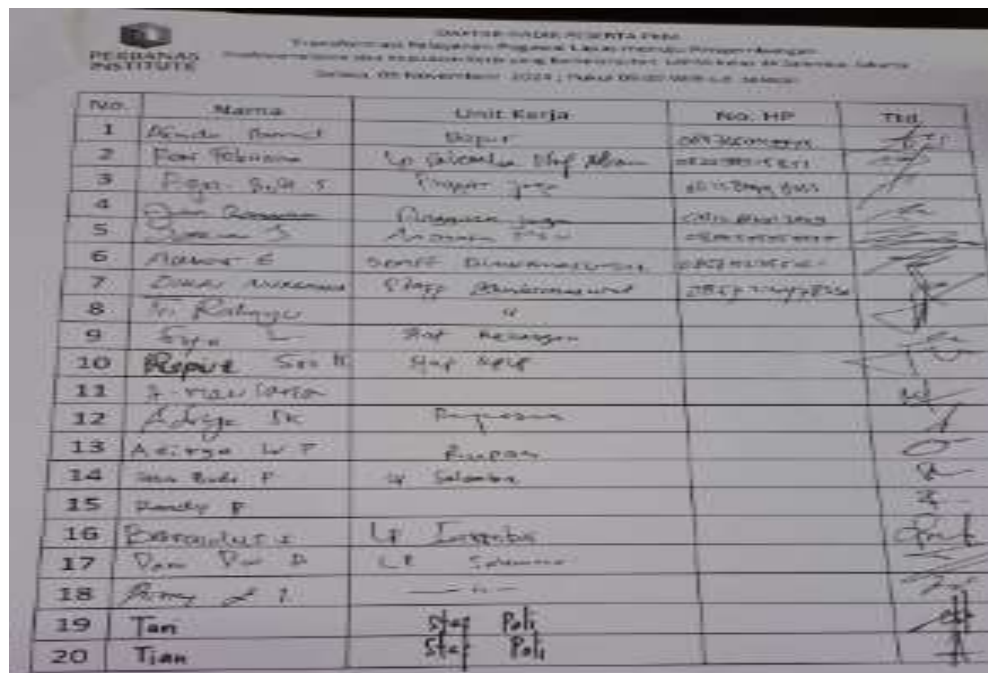
Lampiran

Dokumentasi Pemberian Materi pada Pegawai Lapas



Gambar1: Pemberian materi pada pegawai lapas

Daftar Hadir Peserta



NO.	NAMA	Unit Kerja	NO. HP	Tgl
1	Benda Rani	Reput	08130000000	
2	Port Perbanas	Lo. Gencara Ship Alau	08130000000	
3	Peg. S. S.	Reput	08130000000	
4	Don Rani	Reput	08130000000	
5	Don Rani	Reput	08130000000	
6	Adnan E	Reput	08130000000	
7	Don Rani	Reput	08130000000	
8	Don Rani	Reput	08130000000	
9	Don Rani	Reput	08130000000	
10	Reput S. S.	Reput	08130000000	
11	Don Rani	Reput	08130000000	
12	Adnan E	Reput	08130000000	
13	Adnan E	Reput	08130000000	
14	Don Rani	Reput	08130000000	
15	Don Rani	Reput	08130000000	
16	Don Rani	Reput	08130000000	
17	Don Rani	Reput	08130000000	
18	Don Rani	Reput	08130000000	
19	Tan	Reput	08130000000	
20	Tian	Reput	08130000000	

V. REFERENSI

- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*. HarperBusiness.
- Curedale, R. (2016). *Design Thinking: Process and Methods Manual* (2nd ed.). Design Community College Inc.
- Dam, R. F., & Siang, T. Y. (2020). *What is Design Thinking and Why Is It So Popular?* Interaction Design Foundation. Retrieved from <https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-design-thinking-and-why-is-it-so-popular>.
- Gerson, R. F., & Gerson, R. A. (2006). *Positive Performance Improvement: A New Paradigm for Optimizing Your Workforce*. HRD Press.
- Kolko, J. (2015). *Design Thinking Comes of Age*. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org/2015/09/design-thinking-comes-of-age>.
- Lockwood, T. (2010). *Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value*. Allworth Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Rand McNally.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management*. Andi Offset.
- Wahyuni, S., Noviyah, N. M. R. R., Riwayati, H.E., Markonah Markonah, 4, Kurniawati, D., Cahaya, Y.F., Oliveira, T., Motivasi dalam membuka usaha baru di LAPAS Salemba Kelas IIA, **Jurnal Abdimas Perbanas** 4(1), DOI: <https://doi.org/10.56174/jap.v4i1.486>

- Werbach, K. (2018). *The Changing Role of Human Resources in the Public Sector*. Public Personnel Management, 47(2), 207–219.
- Wulandari, A., & Sugiarto. (2021). *Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Produktivitas Pegawai*. Jurnal Manajemen, 10(3), 130-145.