

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA KOTA BAUBAU

La Rahman^{1*}, Asmiddin², Andi Tenri³

^{1*} Mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

² Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

³ Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail:

* Corresponding Author

INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Online ISSN : 2963-4628

Kata kunci: manajemen pelayanan, pelayanan publik, lembaga pemasyarakatan

Keywords: *service management, public service, correctional institution*

ABSTRAK

Pelayanan public akan berjalan dengan baik bila dalam keadaan normal, namun ketika terjadi pandemic covid -19 pelayanan mengalami kendala, hal ini disebabkan adanya pembatasan sosial masyarakat. Kondisi tersebut diperlukan manajemen pelayanan public yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan publik di Lapas Kelas IIA meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang fokus penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan kajian dokumen. Teknik analisis data melalui proses pengurangan data, presentasi data, dan membuat simpulan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik di Lapas Kelas IIA Baubau telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai dari perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan baik terkait jangka waktu penyelesaian, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan. Selain menerapkan aspek-aspek manajemen, Lapas Kelas IIA Baubau juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan publik.

Public services will run well when under normal circumstances, but when the covid -19 pandemic occurs, services experience obstacles, this is due to social restrictions on society. These conditions require good public service management. This study aims to identify and describe the management of public services in Class IIA prisons including planning, organizing and controlling. This study uses a descriptive qualitative method to provide an in-depth description of the research focus. The data collection process was carried out through observation, interviews, and document review methods. Data analysis techniques through the process of reducing data, presenting data, and making conclusions. The results of the study show that public services in Class IIA Baubau Prison have implemented aspects of service management starting from planning, organizing and controlling which have been going well. From the aspect of service planning, it has clear targets and indicators and is focused on improving the service needs of the inmates. In addition, in service planning clear service standards and procedures have been established and professional human resources to provide services. From the organizational aspect, employee organization is carried out based on ability and expertise, building cooperation, synergy and service commitment as stated in the performance agreement. As for the control aspect, all forms of service are accompanied by good service procedures related to the completion period, the existence of service guarantees and security guarantees as well as performance evaluation and control and resolution of problems found. In addition to implementing management aspects, Class IIA Baubau Prison also carries out a series of public service innovations.

PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin.
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,
Kode Pos 93721 Baubau,
Sulawesi Tenggara, Indonesia.
Email: journaladm2110@gmail.com

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik bukan hanya untuk masyarakat yang taat secara hukum tetapi juga bagi masyarakat yang sedang menjalani hukuman dalam lembaga pemasyarakatan (Narapidana) dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk Kepentingan Umum, Kepastian Hukum dan Persamaan Hak.

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) atau pusat tahanan adalah lembaga pelaksana yang berada di bawah kewenangan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman. Tugasnya meliputi pembinaan narapidana atau anak didik, memberikan bimbingan sosial, memberikan pembinaan rohani kepada narapidana atau anak didik, menjaga keamanan dan ketertiban, serta melakukan tata usaha dan administrasi.

Pada standar pelayanan pemasyarakatan tahun 2014 telah dibuat surat keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-14.OT.02.02 oleh Kementerian Hukum dan HAM Khususnya Direktur Jenderal Pemasyarakatan. Dengan adanya standar pelayanan tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan oleh setiap Lapas dapat maksimal. Namun demikian, terdapat lembaga pemasyarakatan yang belum didukung oleh fasilitas sarana prasarana yang baik sehingga walaupun telah ada standar pelayanan yang ditetapkan namun pelayanan yang diberikan belum maksimal, salah satunya terjadi di Lapas Kelas II Kota Baubau.

Berdasarkan observasi awal penelitian diperoleh informasi bahwa Lapas Kelas II Kota Baubau memiliki kekurangan fasilitas sarana prasarana utamanya dalam hal ruang tahanan. Hal ini menyebabkan penumpukan warga binaan yang akan berpengaruh pada kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan khususnya terkait kenyamanan dan kesehatan narapidana. Sementara di sisi lain terjadi refocusing anggaran yang berdampak pada berkurangnya kualitas pelayanan yang dapat diberikan. Permasalahan lainnya antar pegawai dalam satu unit kurangnya kerjasama dan kerjasama antara unit belum terbangun dengan baik, fasilitas dan ruang kerja belum memenuhi standar ergonomi, serta desain pekerjaan belum dirancang dengan baik, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap manajemen organisasi pada lembaga pemasyarakatan kelas IIA Baubau.

Selain permasalahan di atas, Lapas Kelas II Kota Baubau juga mengalami masalah dalam menyesuaikan pelayanan atas hak-hak narapidana dengan adanya kebijakan social distancing yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam upaya mengatasi penyebaran Covid-19 yang kini tengah menjadi isu permasalahan global. Kondisi ini memberikan gambaran awal bahwa Lapas Kelas II Kota Baubau saat ini belum mampu memberikan pelayanan publik yang efektif. Mengatasi kondisi demikian dibutuhkan sebuah manajemen pelayanan public yang baik agar pelayanan dapat tetap maksimal diberikan kepada masyarakat, khususnya warga binaan.

Manajemen sebagaimana dikemukakan oleh G. R. Terry (R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2018:1) adalah Merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan tindakan yang dijalankan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan yang lainnya. Karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengungkap bagaimana manajemen pelayanan yang ada pada Lapas Kelas II Kota Baubau melalui sebuah penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Baubau".

TINJAUAN PUSTAKA

Para ahli banyak merumuskan pengertian manajemen salah satunya G. R. Terry (2018:) diterjemahkan oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati adalah "Manajemen adalah suatu proses khusus dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian tindakan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya". Manajemen merupakan seni membuat orang lain untuk menyelesaikan tugas yang bukan milik mereka Mary Parker Follet.

Kemudian, Drucker mengembangkan ide manajemen sebagai praktek khusus dalam memotivasi sekelompok individu agar berhasil dalam mencapai target dan membuat organisasi menjadi efisien. Selain itu, manajemen dapat didefinisikan sebagai upaya untuk membantu dalam mengurus atau mengawasi segala aset yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dengan efektif, agar tujuan perusahaan dapat dicapai (Irawan dkk, 2000).

Dalam pandangan AS Moenir, manajemen pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai bentuk administrasi yang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat secara umum maupun individu dengan menjalankan metode yang tepat guna memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani. Untuk memastikan kelancaran berjalannya administrasi pelayanan publik, diperlukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kepuasan merupakan tujuan utama dari manajemen pelayanan publik, namun untuk mencapai tujuan ini diperlukan dedikasi dan persyaratan yang seringkali sulit diwujudkan.

Lebih lanjut, Ratminto dan Winarsih 2005, manajemen pelayanan memiliki arti sebagai rangkaian tindakan yang menerapkan ilmu dan seni untuk merancang, melaksanakan, mengoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan.

Dalam perencanaan, terdapat beberapa aspek pokok yang meliputi menetapkan target dan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai target, seperti apa yang perlu dilakukan, di mana tempat pelaksanaannya, siapa yang melakukannya, dan bagaimana pelaksanaannya dilakukan (Djaenuri, 1997). Ada beberapa elemen yang penting dalam perencanaan, yaitu menetapkan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai dan merencanakan kegiatan yang akan dilakukan dalam mencapai seperti apa yang dilakukan, di mana harus dilakukan, oleh siapa yang akan melakukannya, dan bagaimana cara melakukannya (Djaenuri 1997). Suatu tujuan dianggap baik jika tujuan tersebut memenuhi kriteria SMART (Specific, Measurable, Aggressive but Attainable, Result Oriented and Time Bound) (Gaspersz, 2004), tujuan harus mencerminkan pencapaian yang konkret yang diinginkan, dapat dihitung, dapat dicapai, dan menggambarkan hasil serta batasan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam kaitannya dengan perencanaan, terdapat beberapa elemen penting yang harus diperhatikan. Hal ini mencakup sasaran yang ingin dicapai, metode dan langkah-langkah yang digunakan, individu yang terlibat dalam proses tersebut, dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang diinginkan.

Tahap melaksanakan merupakan proses selanjutnya pengelolaan layanan. Pelaksanaan layanan pada intinya adalah rangkaian langkah yang dijalankan untuk menjalankan rencana. Seberapa besar manfaatnya perencanaan tidak akan terwujud jika dilaksanakan dengan kesalahan. Pada fase ini ada banyak aktivitas yang dilakukan, namun beberapa aktivitas utama meliputi penyusunan dan penentuan penggunaan sumber daya, mengoordinasikan kerja sama antar individu, mengintegrasikan kegiatan organisasi dengan harmonis, mengelola anggaran, dan mengelola staf sebagai sumber daya organisasi (Djaenuri, 1997).

Pengawasan adalah tahap terakhir dalam fungsi manajemen pelayanan. Aktivitas pengawasan adalah salah satu tindakan yang menentukan keberhasilan pencapaian sasaran. Dengan melakukan pengawasan, akan segera diketahui pelaksanaan rencana kegiatan apakah sesuai atau tidak. Sebaliknya, hasil pengawasan bisa digunakan sebagai masukan untuk perencanaan selanjutnya. Manulang, 2005 berpendapat bahwa efektivitas pengawasan sangat bergantung pada keakuratan fakta yang terkumpul, ketepatan evaluasi, serta tindakan perbaikan yang diambil. Dalam mengumpulkan fakta lapangan, terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan seperti observasi langsung, wawancara, dokumentasi tertulis, dan pengawasan terhadap hal-hal yang memiliki kekhususan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yang didasarkan pada pendekatan Moeloeng (2007:10). Penelitian kualitatif ini melibatkan metode seperti pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Alasan menggunakan metode kualitatif ini dikarenakan beberapa pertimbangan Pertama, melakukan penyesuaian terhadap metode kualitatif menjadi lebih simpel

apabila dihadapkan dengan situasi yang melibatkan banyak hal. Metode kedua mengungkapkan dengan jelas esensi keterkaitan antara narasumber dan peneliti. Metode yang ketiga ini lebih sensitif dan mampu beradaptasi dengan berbagai variasi pengaruh yang mempengaruhi pola nilai yang ada. Peneliti kualitatif bertindak sebagai instrumen kunci yakni perencana, pengumpul data, menganalisis serta sebagai pencetus penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Baubau Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam proses memilih lokasi penelitian pertama; Lapas sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, khususnya masyarakat atau warga binaan dan juga pelayanan kepada pihak keluarga warga binaan. Sementara dilain sisi terjadi perubahan pola pelayanan public akibat kondisi new normal baru sehingga perlu dilakukan pengamatan lebih lanjut terkait manajemen pelayanan yang dilakukan. Kedua, peneliti salah satu pegawai Lembaga pemasarakatan Kelas IIA Lapas Baubau sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data sekaligus memahami fenomena yang ada.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2021 dari bulan oktober sampai desember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari informan yang memiliki keahlian yang sesuai dengan keperluan data (purposive). Seleksi informan dalam sebuah penelitian dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, sesuai dengan pandangan Bugin, 2002.

Dalam penelitian ini Informan adalah: Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Baubau, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi Bimbingan dan Anak Didik, Kepala Urusan Kepegawaian Dan Keuangan serta informan Lain yang memiliki Pengetahuan tentang Objek Penelitian ini.

Informasi berasal dari segala data yang didapatkan melalui proses wawancara dan pengumpulan dokumen. Setelah mendapatkan data, proses perekaman data, peneliti melakukan analisis yang melibatkan reduksi data, presentasi data, dan verifikasi dengan memastikan keabsahan data penelitian melalui uji kredibilitas, keandalan, ketergantungan, dan kepastian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Baubau merupakan lembaga negara yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (2). Kemudian, berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (6), dalam hal ini Masyarakat yang dimaksud adalah Warga Binaan Pemasarakatan beserta keluarga dan kerabat yang datang ke Lapas (masyarakat di luar Lapas) Dengan begitu, dapat dijelaskan bahwa Layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Lembaga Pemasarakatan adalah dalam bentuk penyediaan fasilitas bagi narapidana dan pelayanan bagi keluarga atau kerabat yang ingin mengunjungi Lembaga Pemasarakatan. Namun tetap menjaga perhatian terhadap kebutuhan narapidana dan anggota keluarga atau kerabat mereka, petugas juga mengutamakan keamanan dan kenyamanan yang mendukung bagi masyarakat pada umumnya.

Dalam memberikan pelayanan publik, Lapas Kelas IIA Kota Baubau telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik.

Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional.

Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja.

Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan masyarakat, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan.

Manajemen pelayanan publik di Lapas Kelas II Kota Baubau adalah tindakan yang dilakukan untuk mencapai sasaran dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat umum yang dijelaskan oleh A.S Moenir bahwa tujuan utama pelayanan adalah memberikan layanan dan produk. Layanan ini dapat memenuhi individu atau sekelompok orang yang dilayani, dan personel harus dapat memenuhi empat syarat utama yakni: (a) perilaku yang santun, (b) dengan cara yang positif dalam menyampaikan pesan dengan apa yang semestinya diterima oleh orang yang terlibat, (c) waktu yang sesuai dalam penyampaian, dan (d) bersikap ramah. Mengenai produk pelayanan, kepuasan melibatkan baik barang maupun jasa yang diberikan.

Pentingnya manajemen pelayanan publik yang optimal harus disadari mengingat bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam upaya membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan, (a) penerapan nilai-nilai good governance dapat lebih efektif dan nyata melalui pelayanan publik yang baik dan mudah dilakukan oleh birokrasi pemerintah, (b) pelayanan publik melibatkan semua pihak yang terkait dalam tata kelola (pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil), (c) pelayanan publik dapat membangun dukungan dan kepercayaan masyarakat, (d) dengan memperbaiki pelayanan publik, praktik tata kelola yang buruk bisa dihindari, (e) peningkatan pelayanan publik juga dapat melibatkan aktor-aktor internasional dalam menanggapi isu-isu publik, dan (f) penilaian dan indikator tentang kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mudah. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014 : 12).

Dalam prakteknya, beberapa hal mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik adalah : Pertama, perlu ditentukan berapa lama waktu yang diperlukan, bagaimana prosesnya dilakukan, berapa biayanya, dan bagaimana prosedurnya, semua hal ini harus tersedia; Kedua, Jika masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka dapat mengajukan pengaduan terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintah melalui sistem penanganan keluhan atau sistem pengaduan masyarakat. Rakyat juga mengetahui hari ketika dia mengeluh dan hari ketika dia merespons, bukan hanya kotak saran dan ketiga, institusi pemberi pelayanan harus melakukan pengukuran kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kesemua hal ini telah dilakukan oleh Lapas Kelas II Kota Baubau. Selain itu, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Lapas Kelas IIA Baubau juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan publik.

Inovasi dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan produk (barang atau jasa) yang baru, memperkenalkan metode atau ide baru, atau menghasilkan perubahan atau peningkatan yang bertahap. Pada dasarnya, inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada pembaharuan, ciptaan, kreativitas, atau ciptaan baru dalam pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut, strategi inovasi pelayanan publik merupakan langkah atau usaha untuk menerapkan ide-ide atau terobosan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik demi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Hal ini juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengguna layanan dalam hal kualitas layanan (Suwarno, 2008; Setianingrum, 2009; Hilda, 2014).

Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan bagi keluarga yang berkunjung dimana juga pelayanan kunjungan keluarga berbasis HAM yaitu memudahkan masyarakat saat mendaftarkan kunjungan bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansia. Selain memberi kemudahan, keramahan juga menyediakan tempat yang nyaman bagi keluarga yang berkunjung. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik H. Simatupang pada tahun 2009 berjudul "Pelayanan Publik di Lembaga Masyarakat" menunjukkan bahwa prosedur dan mekanisme sistem pelayanan publik terhadap WBP (Narapidana) secara umum sudah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Sudah ada ketersediaan informasi mengenai waktu

kunjungan yang bisa dilihat secara terbuka di pintu masuk Lapas/Rutan. Perlakuan petugas terhadap pengunjung tidak bersifat diskriminatif, dan hak serta kewajiban dalam penyelenggaraan layanan telah dijalankan oleh pemberi dan penerima layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa manajemen pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi public untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima. Bahkan temuan penelitian ini juga telah membuktikan bahwa meskipun di tengah kondisi pandemic covid 19 yang banyak dikeluhkan oleh sebagian besar organisasi public dalam memberikan pelayanan, dengan pola manajemen pelayanan yang baik maka pelayanan yang berkualitas dapat tetap terlaksana. Selain itu, temuan penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa inovasi organisasi sektor public dalam memberikan pelayanan sebagaimana ciri penerapan konsep good governance terbukti dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan public yang timbul dalam masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas ditemukan kesimpulan pelayanan publik di Lapas Kelas IIA Baubau telah menerapkan aspek-aspek manajemen pelayanan mulai perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Dari aspek perencanaan pelayanan telah memiliki sasaran dan indikator yang jelas serta difokuskan pada peningkatan pelayanan kebutuhan warga binaan. Selain itu, dalam perencanaan pelayanan telah ditetapkan standar dan prosedur pelayanan yang jelas dan SDM pemberi layanan yang profesional. Dari aspek pengorganisasian dilakukan pengorganisasian pegawai berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mengisi masing-masing tugas dan jabatan, membangun kerjasama, sinergitas dan komitmen pelayanan yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Adapun dari aspek pengendalian, segala bentuk pelayanan disertai dengan prosedur layanan yang wajib dijalankan baik terkait jangka waktu penyelesaian setiap unsur layanan masyarakat, adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Selain itu dilakukan juga evaluasi kinerja dan pengendalian serta penyelesaian masalah yang ditemukan. Selain telah menerapkan aspek-aspek manajemen seperti tersebut di atas, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Lapas Kelas IIA Baubau juga melakukan serangkaian inovasi pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong & Angela Baron. 1998. Performance Management. London: IPD House.
- Arikunto, Suharismi. Metodologi Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka
- Bambang Supriyono, Peningkatan Kinerja Pembinaan Lembaga Masyarakat Terbuka Klas IIB Nusakambangan, Semarang: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah, 2012
- Dunn, William N, 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Effendi M. Taufik, Menteri PAN, 2005. Reformasi Kelembagaan dan Kepegawaian dalam Implementasi Desentralisasi Menuju Profesionalisme Pegawai Negeri, makalah dalam seminar tentang reformasi pemerintahan daerah, STIA-LANRI Bandung 15-10-2005
- Gaspersz, Vincent (Ed), 1997. Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia, Jakarta.
- Hawari, H. Dadang, 2003, IQ,EQ,CQ,SQ. Kriteria Sumberdaya Manusia (Pemimpin)

Berkualitas, Fakultas Kedokteran, UI, Jakarta.

Hery H.C, SE. Manajemen Kinerja. Penerbit : Graha Media

Ibrahim Amin, 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung Mandar Maju.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah.

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia Survey Litbang Kompas April 2020.

Lembaga Administrasi Negara-RI (LAN-RI), 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta.

Lukman, Sampara & Sugyanto, 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Safrizal. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19. Tim Kerja Kementrian dalam Negeri Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.

UU Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik