

## Pengaruh Komunikasi Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di LPKA Kelas II Bandar Lampung

Dwie Shafa Fabira<sup>1\*</sup>, Ali Muhammad<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Bimbingan Kemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasaryakatan

Email: [sfabira@gmail.com](mailto:sfabira@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### Abstrak

Sebagian besar masyarakat global tengah menghadapi permasalahan yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pandemi tersebut mengakibatkan berbagai sektor mengalami keterpurukan yang signifikan. Pemerintah mengambil tindakan yang represif dengan membuat kebijakan yang memberlakukan adanya pembatasan interaksi secara langsung antar satu sama lain guna menekan persebaran pandemi Covid-19. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi dampak dan resiko penularan Covid-19 antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak diperkenankan dengan konvensional untuk mendapatkan atau memenuhi kebutuhannya. Salah satu sektor yang mengalami dampak paling memprihatinkan adalah di sektor pelayanan publik. Pemerintah sebagai *service provider* bagi masyarakat di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah kepada masyarakat merupakan salah satu wujud fungsi aparatur negara dalam melaksanakan tugas sebagai abdi masyarakat dan negara. Pemerintah dan seluruh stakeholder terkait perlu bersinergi satu sama lain dalam upaya peningkatan pelayan publik sehingga fungsi check and balance dalam pelaksanaan negara dapat dilaksanakan dengan sesuai koridor yang ada dan tidak menyalahi aturan. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1995. Diantaranya 3 yang berasosiasi dengan nilai-nilai politis dan disingkat dengan 3P, yang terdiri dari *public participation*, *predictability*, dan *procedural due process*. Partisipasi masyarakat dapat dinilai dari keterlibatan kelompok-kelompok kepentingan, dan segenap unsur-unsur masyarakat didalam pengambilan keputusan secara demokratis. Kepastian layanan berarti bahwa pengambilan keputusan dilaksanakan berdasarkan kriteria yang objektif sehingga jika seseorang mendapat keputusan tertentu setelah memenuhi kriteria yang ditetapkan maka orang lain pun akan memperoleh keputusan yang sama kalau memang memenuhi kriteria tersebut.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Publik, Pandemic, Hukum.*

### Abstract

Most of the global community is facing problems caused by the Covid-19 pandemic. The pandemic resulted in various sectors experiencing a significant downturn. The government took repressive actions by making policies that imposed restrictions on direct interaction with each other in order to suppress the spread of the Covid-19 pandemic. This is intended to reduce the impact and risk of transmitting Covid-19 from one person to another. The limitation of these interactions causes people to meet their needs in a conventional manner not to obtain or fulfill their needs. One of the sectors experiencing the most concerning impact is the public service sector. The government as a service provider for the community is required to provide quality services because one of the functions of government that is now increasingly being highlighted by the community is public services organized by government agencies that provide public services. Public service facilities provided by the government both at the central and regional levels to the community are one form of the function of the state apparatus in carrying out their duties as servants of the community and the state. The government and all relevant stakeholders need to synergize with each other in efforts to improve public services so that the check and balance function in the implementation of the state can be carried out in accordance with existing corridors and does not violate the rules. In accordance with the definition of public service in Law no. 12 of 1995. Among them 3 are associated with political values and abbreviated as 3P, which consists of *public participation*, *predictability*, and *procedural due*

*process*. Community participation can be assessed from the involvement of interest groups, and all elements of society in making decisions. democratic decisions. Service certainty means that decision making is carried out based on objective criteria so that if someone gets a certain decision after meeting the specified criteria, other people will also get the same decision if they meet these criteria.

**Keywords:** *Public Communication, Pandemic, Law.*

## PENDAHULUAN

Kondisi terkini sebagian besar masyarakat global tengah menghadapi permasalahan yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pandemi tersebut mengakibatkan berbagai sektor mengalami keterpurukan yang signifikan. Pemerintah mengambil tindakan yang represif dengan membuat kebijakan yang memberlakukan adanya pembatasan interaksi secara langsung antar satu sama lain guna menekan persebaran pandemi Covid-19. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi dampak dan resiko penularan Covid-19 antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak diperkenankan dengan konvensional untuk mendapatkan atau memenuhi kebutuhannya. Salah satu sektor yang mengalami dampak paling memprihatinkan adalah di sektor pelayanan publik. Banyak kegiatan pelayanan publik yang terbengkalai dan tidak optimal dalam pelaksanaannya, sehingga menimbulkan ketidaklancaran birokrasi di tatanan masyarakat saat ini.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas negara, baik pelayanan dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Suatu negara dapat dikatakan sebagai negara yang maju apabila tingkat kepuasan publik terhadap fasilitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintahnya sangat baik. Oleh sebab itu fasilitas pelayanan publik merupakan variabel yang sangat perlu diprioritaskan tingkat kemajuannya dalam upaya merestorasi pelayanan publik yang ramah dan mudah diakses oleh masyarakat dari segala elemen.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah kepada masyarakat merupakan salah satu wujud fungsi aparatur negara dalam melaksanakan tugas sebagai abdi masyarakat dan negara. Pemerintah dan seluruh *stakeholder* terkait perlu bersinergi satu sama lain dalam upaya peningkatan pelayanan publik sehingga fungsi *check and balance* dalam pelaksanaan negara dapat dilaksanakan dengan sesuai koridor yang ada dan tidak menyalahi aturan. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Warga yang mencari layanan publik prima biasanya mengevaluasi seberapa besar kepedulian pelaksana pelayanan publik terhadap harapan tersebut sambil mempertimbangkan cara layanan diberikan kepadanya dalam hal inklusi dan pertimbangan kepentingan warga selama situasi komunikasi pemberian layanan (Rahadian, 2008; Dwiyanto, 2018).

Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasarakatan (Lapas) tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Lapas sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasarakatan (WBP). Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 1995, bahwa:

*“Sistem pemasarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab”.*

Diantaranya 3 (tiga) yang berasosiasi dengan nilai-nilai politis dan disingkat dengan 3P, yang terdiri dari *public participation* (partisipasi masyarakat), *predictability* (kepastian layanan), dan *procedural due process* (keadilan prosedural). Partisipasi masyarakat dapat dinilai dari keterlibatan kelompok-kelompok kepentingan, dan segenap unsur-unsur masyarakat didalam pengambilan keputusan secara demokratis. Kepastian layanan berarti bahwa pengambilan keputusan dilaksanakan berdasarkan kriteria yang objektif sehingga jika seseorang mendapat

keputusan tertentu setelah memenuhi kriteria yang ditetapkan maka orang lain pun akan memperoleh keputusan yang sama kalau memang memenuhi kriteria tersebut. Sementara itu, keadilan prosedural berarti bahwa andaikata seorang warga negara mendapat perlakuan tidak adil, maka dia berhak untuk mengetahui apa kesalahannya, untuk mengetahui bukti-buktinya, untuk mengajukan pembelaan, dan berhak memperoleh kesempatan untuk setidaknya-tidaknya mengajukan satu kali banding. Setiap orang hendaknya memperoleh kesempatan seperti itu secara sama.

Sehingga peran dari komunikasi publik terhadap peningkatan kualitas layanan publik dalam Lapas sangat berpengaruh dan dibutuhkan oleh suatu organisasi kerja. Sebab dari komunikasi yang baik akan menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik pada Lembaga Pemasyarakatan.

Berdasarkan ulasan tersebut, penulis membuat suatu makalah dengan mengangkat sebuah judul "**Pengaruh Komunikasi Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Layanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di LPKA Kelas II Bandar Lampung**" yang bertujuan disajikan dalam penulisan Makalah ini.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan dan penelitian langsung yang dilaksanakan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dengan berdasarkan apa yang sudah terjadi dan juga dengan hal itu penulis dapat mengetahui jelas bagaimana pelaksanaan serta kendala pelayanan yang terjadi di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bandar Lampung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Manajemen Pelayanan pada LPKA Kelas II Bandar Lampung**

Era reformasi di Indonesia membawa seluruh elemen masyarakat untuk berdiskusi bersama terkait dalam upaya perbaikan-perbaikan tatanan negara untuk selalu menjadi lebih baik. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki dan mengurangi kesempatan dalam penyelewengan atau penyimpangan oleh aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pemasyarakatan dalam pelaksanaan pembinaan, perlu diapresiasi karena kualitas pelayanan terus mengalami perbaikan yang signifikan terutama dalam sarana dan prasarana pelayanan. Namun hal yang perlu digaris bawahi adalah dalam pelaksanaan penerbitan atau pembuatan paspor memerlukan sosialisasi yang baik dan menyeluruh ke lapisan masyarakat, sehingga masyarakat dapat teredukasi dengan optimal dan tepat sasaran.

Manajemen pelayanan pada LPKA Kelas II Bandar Lampung memerlukan dukungan yang besar, baik secara teknis maupun non teknis. Persiapan regulasi dan sumber daya perlu ditingkatkan kapasitas nya, sehingga mampu bergerak secara dinamis dan relevan dengan tuntutan zaman. Pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang dengan penerapan terintegrasi dengan stakeholder terkait diharapkan mampu menciptakan sistem birokrasi yang terpadu satu pintu. Sehingga diharapkan akan menghilangkan stigma negatif masyarakat terkait kurang baiknya pelayanan publik di Indonesia.

Lembaga Pemasyarakatan disingkat LAPAS adalah lembaga untuk melakukan pembinaan terhadap narapidana dan anak didik pemasyarakatan di Indonesia. Lapas merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal adalah Narapidana atau Warga Binaan Pemasyarakatan dan tahanan. Lapas Juga dibedakan menjadi beberapa jenis, ada Lapas Wanita, Lapas Anak, Lapas Narkotika dan Lapas Umum atau Lapas Dewasa. Dibangunnya Lembaga Pemasyarakatan anak ini dimaksudkan untuk menampung anak-anak pidana atau anak-anak bermasalah hukum mengingat banyaknya anak-anak yang masih ditampung di Lembaga Pemasyarakatan Dewasa. Hak-hak dan perlakuan terhadap anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Protokol Optional Konvensi Hak-hak anak mengenai keterlibatan anak dalam konflik bersenjata dan UU Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Anak. Pasal 28B ayat (2)B Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1945 juga menyatakan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Hal ini menunjukkan bahwa penempatan, perlakuan dan kegiatan anak-anak berbeda dari orang dewasa sehingga dipandang perlu dilakukan pembangunan Lapas Anak.

Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bandar Lampung dibangun Pada Tahun 2010 dengan bantuan dari

Gubernur Provinsi Lampung yaitu sumbangan tanah seluas ± 5 Ha yang terletak di jalan Ikatan Saudara, Desa Kota Agung Masgar Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran. Pembangunan Lapas Anak Klas II Bandar Lampung dilakukan secara bertahap, rumah dinas 2 unit (rumah dinas kalapas dan kepala kamtib); Pagar tembok keliling; ruang kelas; Poliklinik; dapur dan Masjid. Pembangunan tahap kedua meliputi pembangunan Blok Hunian 3 Blok, Taman dalam lapas, Posjaga Tengah, Pos depan, Pagar depan, Rumah Dinas 4 unit dan barak pegawai 2 unit di lakukan pada tahun 2011. Pada tahun 2012 tidak ada pembangunan di Lapas anak klas III Bandar Lampung, pembangunan tahap selanjutnya dilakukan pada tahun 2013 meliputi pembangunan Aula kunjungan, Pos jaga bawah dan Pagar Keliling Rumah Dinas serta Paving Blok Depan Rumah Dinas dan Barak. Pada Tahun 2014 di Lapas Anak dilakukan pembangunan 15 jenis bangunan diantaranya : Blok hunian 2 lantai, Barak pegawai, Masjid, Gereja, Kantor teknis, Pagar Batas tanah, Pagar pembatas sisi luar, saluran pembuangan, Pos jaga atas, Pos jaga bawah, Sumur Bor, Tembok Antar bangunan, Selasar, Ruang Kelas dan paving Blok. Lapas anak klas III bandar Lampung diresmikan sebagai UPT baru oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Bapak Amir Syamsudin pada Tanggal 17 Agustus 2012, sedangkan Penggoperasionalan Lapas Anak Klas III Bandar Lampung diresmikan oleh Gubernur Lampung Bapak Sjachroedin, Z.P disaksikan Bapak Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum.

Nomen klatur semula LPKA Kelas II Lampung adalah Lapas Anak Klas III Bandar Lampung. Perubahan Nomenklatur menjadi LPKA Kelas II Lampung diresmikan tanggal 05 Agustus 2015, Beroperasional secara administrasi dan keuangan sebagai LPKA sejak 08 Maret 2017. Beberapa bangunan lainnya adalah Pos Jaga Bawah, Aula Kunjungan, Pos jaga Tengah, Poli Klinik, Strapsel, dan bangunan-bangunan di belakang Gedung Lapas yakni Barak pegawai, Rumah dinas. Bangunan baru di dalam Lapas anak yang sudah selesai pengerjaannya di agustus 2014 antara lain : Kantor teknis, gereja, Tembok antar bangunan, Pos jaga bawah, Selasar, Ruang kelas, dan sarana prasarana lain di luar Lapas yakni Pagar pembatas sisi luar, saluran pembuangan, sumur bor, Masjid, barak pegawai, Pos jaga atas, Pagar batas tanah dan jalan paving blok.

Tahun berdiri	: Tahun 2010
Peresmian UPT baru	: Tahun 2012
Peresmian Pengoperasionalan	: Tahun 2014

Luas Tanah	: ± 50000 m <sup>2</sup>
Jumlah Blok	: 6 Blok
Jumlah Kamar	: 96 Kamar
Kapasitas Penghuni	: 384 Orang

Adapun Visi Misi dan Tujuan Di LPKA Klas II Bandar Lampung ini adalah:

- a. Visi LPKA  
Menjadikan Lembaga Pembinaan Khusus Anak sebagai wadah bagi Anak bermasalah menjadi anak yang potensial takut akan Tuhan.
- b. Misi LPKA  
Menjadi yang terdepan Transparan, edukatif, Ramah, Disiplin, Efektif, Panutan

Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Pembinaan Khusus Anak Berpedoman pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Pembinaan Khusus Anak.

Tugas Pokok LPKA :

- a. Melaksanakan Pembinaan terhadap Anak Didik Pemasarakatan

Fungsi:

- a. Registrasi dan klasifikasi yang dimulai dari penerimaan, pencatatan baik secara manual maupun elektronik, penilaian, pengklasifikasian, dan perencanaan
- b. Pembinaan yang meliputi pendidikan, pengasuhan, pengentasan dan pelatihan keterampilan, serta layanan informasi
- c. Perawatan yang meliputi pelayanan makanan, minuman dan pendistribusian perlengkapan dan pelayanan kesehatan

- d. pengawasan dan penegakan disiplin yang meliputi administrasi pengawasan, pencegahan dan penegakan disiplin serta pengelolaan pengaduan dan
- e. pengelolaan urusan umum yang meliputi urusan kepegawaian, tata usaha, penyusunan rencana anggaran, pengelolaan urusan keuangan serta perlengkapan dan rumah tangga.

Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bandar Lampung memiliki 85 orang personil yang terdiri 12 Pejabat Struktural antara lain Kalapas, Kaur Tata Usaha, Kasi Pembinaan dan Penegakan Disiplin (P2D), Kasi Pembinaan, Kasi Registrasi, Regu pengamanan 36 orang, Staff 37 orang. Lapas anak mulai diisi andikpas sejak bulan juni 2013.

## **B. Pengaruh Komunikasi Publik terhadap Kualitas Pelayanan di LPKA Kelas II Bandar Lampung**

Gagasan komunikasi, perilaku etis dan pelayanan publik menyiratkan ringkasan instrumen dan prosedur yang mengatur perilaku yang tidak diinginkan dan memastikan promosi perilaku yang baik. Gagasan tersebut terdiri dari sembilan elemen yaitu:

1. Legislasi yang memungkinkan investigasi dan penuntutan independen
2. Mekanisme tanggung jawab yang efektif
3. Masyarakat sipil yang aktif
4. Keterlibatan opini publik dan pengawasannya
5. Komitmen kepemimpinan politik dikomunikasikan dan diartikulasikan dengan cara yang tepat
6. Kode perilaku
7. Operasi dalam hal sosialisasi profesional
8. Kondisi layanan yang baik berdasarkan kebijakan sumber daya manusia yang efektif dan
9. Koordinasi infrastruktur melalui badan khusus yang memiliki kompetensi di bidang etika atau untuk forum pusat yang ada.

Indonesia sebagai negara yang berdasarkan hukum (*rechtstaat*) dan tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*machtstaat*), harus memperlakukan setiap warga negaranya sama dihadapan hukum (*equality before the law*). Termasuk dan tidak terbatas hak-hak setiap warga negara sebagai manusia yang merdeka untuk bebas berbicara dan berpendapat, hak untuk berorganisasi, hak untuk mendapatkan informasi dan lain sebagainya. Salah satu hak seorang warga negara yang dicabut karena berstatus narapidana adalah kehilangan kemerdekaannya. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 UU Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan bahwa narapidana adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Lapas. Namun demikian hak-hak lainnya seperti hak untuk beribadah, mendapatkan layanan kesehatan, mendapatkan pendidikan tetap harus diberikan oleh negara. Oleh karenanya, setiap WBP sebagai bagian dari masyarakat (publik) yang memiliki persoalan dengan hukum, tetap harus mendapatkan hak-haknya sebagaimana diatur menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hak-hak narapidana dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya;
2. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani;
3. Mendapatkan pendidikan dan pengajaran;
4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak;
5. Menyampaikan keluhan;
6. Mendapatkan bahan bacaan dan mengikuti siaran media massa lainnya yang tidak dilarang;
7. Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan;
8. Menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya;
9. Mendapatkan pengurangan masa pidana (remisi);
10. Mendapatkan kesempatan berassimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga;
11. Mendapatkan pembebasan bersyarat;
12. Mendapatkan cuti menjelang bebas; dan
13. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Untuk menciptakan suatu pelayanan publik yang memenuhi rasa kepuasan masyarakat, tentunya tidak hanya

menciptakan suatu sistem aturan saja. Perilaku aparat dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus mencerminkan sifat-sifat:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Peduli, teliti dan cermat.
3. Hormat, ramah dan tidak melecehkan.
4. Bersikap tegas.
5. Bersikap independen.
6. Tidak memberikan proses yang berbelit-belit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah.
8. Menjaga kehormatan institusi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil, maka dapat disimpulkan bahwa temuan dari penelitian ini adalah:

1. Komunikasi publik merujuk pada kampanye komunikasi yakni kegiatan yang menggunakan berbagai teori dan strategi komunikasi untuk mempengaruhi khalayak luas dengan cara-cara yang dapat diukur. Komunikasi publik juga merujuk pada *public speaking* berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan kita, misalnya dalam bidang pendidikan, profesional, politik, dan lain sebagainya. Public speaking umumnya mengupas hal-hal yang berkaitan dengan cara berbicara di depan umum seperti bagaimana cara menyusun pesan informatif maupun pesan persuasif kepada khalayak.
2. Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.
3. Komunikasi publik dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap pelayanan publik di LPKA Kelas II Bandar Lampung, karena kedua aspek tersebut merupakan hal yang penting dalam mewujudkan proses pemasyarakatan yang berasaskan HAM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. Hendrojuwono, W. dan Hartanto, F.D., 2014. Mengapa Kita Perlu Memberikan Pelayanan yang Baik. H.A.S. Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Ed. 1, Cet. 2 (Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 186
- Handyaningrat, Soewarno.1980. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Cv Haji Masagung Mukarom dan Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Ombudsman.go.id "Sistem Informasi Pelayanan Publik Kuartal 3 2017" 01 Oktober 2017. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 Jam 13.42 WIB
- Perpustakaan.kasn.go.id "Manajemen Pelayanan Publik oleh Zaenal Mukarom et.al" 2015. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 Jam 14.36 WIB
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik