



## **PELAKSANAAN JAMINAN HAK ASASI MANUSIA KLIEN PEMASYARAKATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BAPAS KLAS I SURABAYA**

**Indah Vincencia Halawa**  
Politeknik Ilmu Pemasarakatan

### **ABSTRAK**

BAPAS Klas I Surabaya merupakan instansi untuk memberikan pelayanan publik berupa pembimbingan pada klien pemsarakatan, bertujuan agar klien tersebut memperbaiki diri dan menyadari kesalahannya sehingga dapat diterima kembali oleh masyarakat. Hak-hak klien pemsarakatan sebagai warga Negara Indonesia haruslah dilakukan sesuai dengan hak asasi manusia. Bagaimana pelaksanaan jaminan hak asasi manusia klien pemsarakatan dalam pelayanan publik BAPAS Klas I Surabaya. Metode penelitian memakai pendekatan kualitatif yang memiliki sifat deskriptif. Kesimpulan penelitian ini adalah BAPAS Klas I Surabaya telah memberikan pelayanan publik kepada klien pemsarakatan yang sesuai dengan jaminan hak asasi manusia.

**Kata Kunci : Hak Asasi Manusia, Pelayanan Publik, Klien Pemsarakatan**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Hak Asasi Manusia hak yang tidak dapat diganggu gugat sebab ia merupakan hak yang melekat dan dimiliki dalam diri setiap individu manusia dalam suatu Negara termasuk Negara Indonesia. Menurut UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dinyatakan Hak Asasi Manusia merupakan seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh Negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Konsekuensi logis dari adanya peraturan mengenai Hak Asasi Manusia tersebut, Negara wajib hadir untuk melindungi setiap hak individu warga negaranya, sehingga dapat secara bebas guna memperoleh kehidupan yang mengembangkan diri, yang layak, mengekspresikan gagasan dan kreativitasnya, serta mengoptimalkan peran tiap-tiap individu tersebut.

Salah satu jendral sekutu pada perang dunia kedua berkebangsaan Inggris yaitu Winston Churchill sebagaimana yang ungkapkan oleh Didin Sudirman menyatakan suasana hati, sikap, penghormatan dan perlakuan suatu negara terhadap para pelanggar hukumnya

dapat dijadikan sebagai salah satu alat uji yang sah dalam menentukan tinggi rendahnya peradaban bangsa tersebut. Pernyataan ini memberikan makna yaitu untuk menjadi negara yang beradab maka negara mempunyai tanggungjawab untuk menjamin terpenuhinya hak-hak pelanggar hukum. Seperti dinyatakan oleh Julius Stahl menyatakan salah satu unsur inti dari negara yang berdasar atas hukum ialah diadakannya pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia (Sudirman, 2007, h.ix).

Pada era globalisasi sekarang ini dikehendaki penegakan hukum yang didasarkan kerangka hukum yang baik dan benar (*good legal system*), maka suatu negara ketika melakukan penegakan hukum yang melanggar Hak Asasi Manusia (HAM) sudah barang tentu akan diisolasi dan bahkan dikritik oleh negara-negara lainnya sebagai anggota masyarakat dunia yang tidak mempunyai komitmen untuk mewujudkan HAM (Sunarto, 2007, h.139). Hak asasi manusia (*human rights*) ialah hak manusia, yang selalu ada pada manusia, dimana manusia juga dikaruniai hatinurani dan akal pikiran (Radjab, 2002, h.7). Hak asasi manusia bersifat umum yang berarti melebihi batas-batas negeri, kebangsaan, dan ditujukan pada setiap orang baik miskin maupun kaya, laki-laki atau perempuan, anak-anak atau dewasa, normal maupun penyandang cacat dan sebaliknya. Dikatakan umum atau universal karena hak-hak ini dinyatakan sebagai bagian dari kemanusiaan setiap sosok manusia, tak peduli apapun warna kulitnya, jenis kelaminnya, usianya, latar belakang kultural dan agama atau kepercayaan spiritualitasnya (Wignjosoebroto, 2007, h.1). Seperti norma pengakuan hak semua orang atau individu, maka setiap orang baik individu dan kelompok perlu mengenali dasar-dasar hak asasi manusia dan selanjutnya menuntut agar adanya peningkatan pelaksanaannya.

Pada UUD 1945 Pasal 28I ayat (1) juga diprintahkan agar perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Demikian juga bunyi pasal 8 UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Printah pasal-pasal tersebut kemudian dipertegas lagi pada Pasal 71 dan Pasal 72 UU No. 39 Tahun 1999, yang menyatakan agar Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-Undang ini, peraturan perundang-undangan lain dan hukum Internasional mengenai hak asasi manusia yang diterima oleh Negara Republik Indonesia.

Penerapan HAM yang pada intinya juga konsep tertib dunia akan menjadi cepat dicapai ketika diawali dari tertib politik dalam setiap negara. Maknanya kemauan politik pemerintah, antara lain berisi tekad dan kemauan dalam menegakkan hak asasi manusia dapat menjadi awal masalah (Efendi, 2005, h.8). Salah satunya ialah mengenai pemenuhan hak-hak bagi klien Bapas.

Ditinjau dari tugasnya berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan, Bapas merupakan salah satu bagian dari pemasarakatan yang memiliki tugas proses peradilan sejak tahap pra adjudikasi, adjudikasi dan post adjudikasi. Pembimbing Kemasyarakatan, sebagaimana KepMen Kehakiman RI Nomor: M..01-PK.04.10 Tahun 1998 bahwa tugas Pembimbing Kemasyarakatan Bapas dan UU SPPA merupakan Penelitian Kemasyarakatan (Litmas), pembimbingan, pengawasan, siding TPP, dan pendampingan.

Fungsi Bapas saat sekarang ini perlu disertai dengan penegasan pelaksanaan di dalam sistem pemasarakatan maupun sistem peradilan pidana terutama dalam pemberian jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publik BAPAS. Terlebih

fenomena yang menarik dilansir dari [smlap.ditjenpas.go.id](http://smlap.ditjenpas.go.id) per tanggal 18 Mei 2020 berjumlah 369 Klien Pemasarakatan pada 295 Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan dikategorikan sebagai Klien Pemasarakatan penyandang disabilitas atau cacat tubuh. Data ini menyadarkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia merupakan keharusan guna segera dilaksanakan untuk memenuhi hak-hak klien pemasarakatan khususnya klien pemasarakatan penyandang disabilitas atau cacat fisik dan pemerintah dalam hal ini kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah menerbitkan PERMENKUMHAM Nomor 27.Tahun 2018 mengenai Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

Ada beberapa indikator UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang memenuhi Pelayanan Publik yang berbasis HAM berdasarkan Permenkumham Nomor 27 Tahun 2018 mengenai Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1283). Terdiri atas aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas mulai dari pojok Laktasi atau tempat menyusui bagi pembesuk yang disediakan di ruang kunjungan hingga layanan khusus bagi penyandang disabilitas berupa penyediaan kursi roda, petugas khusus dan toilet khusus serta jalur khusus bagi klien yang berkebutuhan khusus, tersedianya tempat bermain bagi anak-anak, adanya petugas yang siaga, dan kepatuhan pegawai, pejabat, serta pelaksanaan kepada standar pelayanan masing-masing bidang pelayanan. Indikator tersebut haruslah berorientasikan pada kepuasan dan kebutuhan penerima layanan (masyarakat dan WBP).

Dimana pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan salah satu bidang hak-hak sosial, ekonomi dan budaya yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini secara spesifik dan mendasar dijamin pada pasal 28B ayat 2, 28C ayat 1, 28D ayat 3, 28F, 28H ayat 2, yang secara komperhensif memberi dasar hukum terhadap realisasi pelayanan publik. Terlebih KEMENKUMHAM daerah Jawa timur prioritaskan Pelayanan Publik Berbasis HAM sebagaimana di utarakan oleh Kadiv Yankumham Hajerati didampingi Kabid HAM Wiwit P Iswandari (Elvira, 2019).

## **RUMUSAN MASALAH**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumusan masalah berupa:

Bagaimana Pelaksanaan Jaminan Hak Asasi Manusia Klien Pemasarakatan Dalam Pelayanan Publik BAPAS Klas I Surabaya?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini memakai pendekatan kualitatif yang memiliki sifat deskriptif. Pendapat Lexy Metode kualitatif merupakan salah satu metode penelitian ilmiah yang secara dasar bergantung dari pengamatan maupun pemikiran pada manusia baik dalam kawasannya dengan peristilahanya (2012). Analisis bertujuan guna memahami fenomena tentang apa yang diterima atau dilakukan oleh subjek penelitian seperti perilaku, motivasi, persepsi dan lainnya secara terpadu dan dengan cara deskripsi dalam wujud bahasa dan kata-kata, pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai macam metode-metode ilmiah (Noeng, 2000).

## **PEMBAHASAN**

## **Pelaksanaan Jaminan Hak Asasi Manusia Klien Pemasarakatan dalam Pelayanan Publik BAPAS Klas I Surabaya**

Pada pembahasan mengemukakan hasil temuan lapangan yang diperoleh selama proses penelitian yang akan digunakan guna menerangkan tujuan penelitian, yaitu menggambarkan proses pelaksanaan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publik BAPAS Klas I Surabaya.

Untuk mewujudkan fungsinya sebagai unit pelaksana teknis direktorat jendral pemasarakatan Balai Pemasarakatan Klas I Surabaya “Melaksanakan Pembimbingan Klien Pemasarakatan dalam kerangka penegakan hukum, kemandirian dan pelayanan masyarakat”. BAPAS Klas I Surabaya secara serius melaksanakan fungsi pokok dan tugasnya hal ini dengan mewujudkan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publik BAPAS Klas I Surabaya.

Program ini berlangsung mulai tahun 2018 berdasarkan PERMENMUMHAM 27/2018. Jumlah klien pemasarakatan BAPAS Klas I Surabaya per Desember 2020 dapat dikatakan banyak jika dibandingkan dengan jumlah pembimbing kemasyarakatan, sebagaimana dikemukakan oleh informan selaku Kepala Urusan Tata Usaha BAPAS Klas II Kediri sebagai berikut:

“...jumlah PK 32 dan klien berjumlah 3.022 maka BAPAS Klas I Surabaya dapat dikategorikan sebagai BAPAS dengan jumlah klien yang banyak sehingga membawa tantangan tersendiri bagi BAPAS Klas I Surabaya dalam memberikan jaminan hak asasi manusia namun dengan segala upaya kami berusaha untuk mewujudkannya.” (Kepala Urusan Tata Usaha Bapas Klas I Surabaya, 21 Desember 2020).

Dari pernyataan diatas dapat analisis bahwa Balai Pemasarakatan Klas I Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan kewajibannya sebagai unit pelaksana teknis direktorat jendral pemasarakatan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini dilanjutkan dengan gambaran pelaksanaan jaminan HAM klien pemasarakatan dalam pelayanan publik BAPAS Klas I Surabaya.

Ketersediaan fasilitas serta aksesibilitas meliputi Loket / Ruang / Kotak Pengaduan, Informasi Pelayanan Publik, Maklumat Pelayanan, Jalan Landai (Ramp), Loket / Layanan Khusus bagi klien ibu hamil, lanjut usia, anak - anak, serta penyandang disabilitas, Layanan Konsultasi, Informasi Prosedur/alur pengaduan, Program Pembimbingan dan Ruang Tunggu. Didapatkan informasi sebagaimana berikut.

“Sudah kami upayakan agar semua terpenuhi seperti Maklumat Pelayanan, Jalan Landai (Ramp), Ruang / Loket / Kotak Pengaduan, Informasi Pelayanan Publik, Loket / Layanan Khusus bagi klien ibu hamil, lanjut usia, anak - anak, ibu hamil serta penyandang disabilitas, Layanan Konsultasi, Program Pembimbingan, Informasi Prosedur/alur pengaduan, toilet khusus kaum rentan dan Ruang Tunggu” (KASUBSI Bimbingan Klien Dewasa, 21 Desember 2020).

Dimana peneliti juga melakukan pertanyaan yang sama kepada klien balai pemasarakatan Klas I Surabaya.

“Fasilitas yang saya dapatkan itu pertama kali datang ke bapas alur pelayanan kemudian diinformasikan jika ada permasalahan dapat diadakan, kemudian mengisi buku tamu, selanjutnya ditaruh ruang tunggu untuk menunggu arahan selanjutnya, dimana tersedia fasilitas jalan landai, loket khusus usia lanjut, ibu hamil, anak-anak, penyandang

disabilitas kemudian saya di panggil untuk wajib lapor, konsultasi progam pembimbingan” (Klien Pemasarakatan, 22 Desember 2020)

Adanya petugas yang siaga terdiri atas adanya petugas yang professional/tersertifikasi (Jabatan Fungsional/PK) dan yang siaga melayani kelompok rentan.

“adanya petugas yang siaga maka biasanya kami diberikan piket rutin atau harian guna melayani kelompok rentan dan PK yang tersertifikasi/professional ada maupun tidak untuk pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan ham ini” (Pembimbing Kemasyarakatan Bapas Klas I Surabaya, 21 Desember 2020).

Berdasarkan hasil cek ulang dengan klien pemasarakatan. Ia menyatakan bahwa:

“...ketika saya datang ke BAPAS Klas I Surabaya selalu ada petugas untuk memberikan pengarahkan serta menjawab pertanyaan saya tentang pembimbingan saya di BAPAS ini” (Klien Pemasarakatan Bapas Klas I Surabaya, 22 Desember 2020).

Berdasarkan penjabaran informasi diatas, dijelaskan bahwa adanya petugas yang professional/tersertifikasi serta adanya petugas yang siaga melayani kelompok rentan dimana dilakukan secara berkala dengan piket rutin atau harian. Sehingga klien merasa selalu ada petugas yang melayani dirinya sesuai dengan kebutuhan klien.

Kepatuhan pejabat dan pegawai diantaranta layanan pemberian izin ke luar kota bagi klien, layanan bimbingan klien dewasa, layanan izin ke luar negeri bagi klien, layanan pelimpahan bimbingan klien, layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum ,layanan konseling klien klien dewasa, layanan konseling anak, layanan bimbingan klien anak, layanan penelitian kemasyarakatan anak, pelayanan penelitian kemasyarakatan dewasa.

“Menegenai kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana meliputi pelayanan pemberian izin ke luar kota bagi klien, layanan bimbingan klien dewasa, layanan izin ke luar negeri bagi klien, layanan pelimpahan bimbingan klien, layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum ,layanan konseling klien klien dewasa, layanan konseling anak, layanan bimbingan klien anak, layanan penelitian kemasyarakatan anak, pelayanan penelitian kemasyarakatan dewasa dengan indikatornya apakah patuh atau cukup patuh atau malah justru kurang patuh.” (Pembimbing Kemasyarakatan Bapas Klas I Surabaya, 21 Desember 2020).

Berdasarkan hasil cek ulang dengan klien pemasarakatan. Ia menyatakan bahwa:

“untuk layanan konseling klien dewasa yang saya terima pihak Bapas Klas I Surabaya selalu tepat waktu, materi yang diberikan mengena bagi saya dan sesuai dengan SOP yang diberikan” (Klien Pemasarakatan Bapas Klas I Surabaya, 22 Desember 2020).

Berdasarkan penjabaran informasi diatas, dijelaskan bahwa kepatuhan pegawai, pejabat serta pelaksana terhadap Standar minimal layanan masing-masing bidang layanan meliputi pemberian pelayanan kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana meliputi pelayanan pemberian izin ke luar kota bagi klien, layanan bimbingan klien dewasa, layanan izin ke luar negeri bagi klien, layanan pelimpahan bimbingan klien, layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum ,layanan konseling klien klien dewasa, layanan konseling anak, layanan bimbingan klien anak, layanan penelitian kemasyarakatan anak, pelayanan penelitian kemasyarakatan dewasa layanan bimbingan klien anak dengan

indikatornya patuh atau cukup patuh atau malah justru kurang patuh. Hasil indicator kepatuhan pegawai, pejabat dan pelaksana yaitu patuh terhadap standar pelayanan yang telah diberikan.

Evaluasi merupakan proses yang dilakukan guna mengetahui seberapa tingkat keberhasilan yang diraih oleh BAPAS Klas I Surabaya dalam pelaksanaan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publik. Pada Bapas Klas I Surabaya menggunakan lembar evaluasi sebagai sarana untuk melakukan evaluasinya.

“Jajaran melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik menggunakan lembar evaluasi pada setiap pelayanan yang diberikan seperti setelah klien selesai melakukan program kepribadian di Bapas maka mereka setelah melakukan program kepribadian mereka mendapatkan lembar evaluasi sebagai indicator kepuasan layanan serta kritik dan saran” (Kepala Urusan Tata Usaha Bapas Kelas I Surabaya, 21 Desember 2020).

Berdasarkan hasil cek ulang dengan klien pemasarakatan. Ia mengatakan bahwa:

“...selama ini setiap pemberian pelayanan selalu dikasih kerta buat evaluasi buat kritik dan saran saya serasa didengar oleh pihak bapas, pada kertas evaluasi tersebut setidaknya meliputi jenis dan bentuk pelayanan publik apa yang diberikan, sarana dan fasilitas penunjang apa yang kurang memadai, bagaimana sikap petugas pemberi layanan, indicator kepuasan saya seperti sangat puas, puas, tidak puas kemudian diakhiri dengan pemberian kritik dan saran....” (Klien Pemasarakatan Bapas Klas II Kediri, 22 Desember 2020)

Berdasarkan penjelasan informasi diatas, dinyatakan bahwa Bapas Klas I Surabaya dalam melakukan evaluasi pelaksanaan layanan publik berbasis hak asasi manusia ialah menggunakan kertas lembar evaluasi kemudian diberikan di akhir pelayanan yang diberikan. Kertas lembar evaluasi terdiri atas bentuk dan jenis pelayanan publik apa yang diberikan, sarana dan fasilitas penunjang apa yang kurang memadai, Seperti apa sikap petugas pemberi layanan, indicator kepuasan penerima layanan seperti sangat puas, puas, tidak puas kemudian diakhiri dengan pemberian kritik dan saran.

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan balai pemasarakatan klas I Surabaya berdasarkan KEPDIRJENPAS No : PAS.17-OT-02-01 tahun 2013 tmengenai SOP standar layanan pemasarakatan antara lain Pemberian bimbingan klien, Pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum, Pemberian bimbingan dengan kunjungan ke tempat tinggal klien, Pemberian izin keluar kota, Pencabutan pembebasan bersyarat, Pemberian izin keluar negeri dan Pemandahan bimbingan dan PERMENKUMHAM 27/2018 mengenai pelayanan public berbasis hak asasi manusia. Dimana pelaksanaan SOP tersebut haruslah berdasarkan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.

Pada organisasi yang professional yang dikemukakan oleh Edward, haruslah diakhiri dengan monitoing dan evaluasi (2016). Dengan adanya kegiatan ini, maka para jajaran balai pemasarakatan klas I Surabaya dapat mengetahui dan memahami pelaksanaan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publik, menegaskan kembali komitmen yang telah dibuat serta sharing mengenai permasalahan yang muncul saat pelaksanaan suatu program sehingga mereka bisa mengidentifikasi dan mendapatkan solusi permasalahan yang mungkin akan terjadi lagi diwaktu mendatang dan menanggulangi permasalahan tersebut. Adapun model evaluasi yang itu pemberian kertas lembar evaluasi pelayanan public yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan klas I Surabaya.

konsep pelayanan publik dengan pemberian evaluasi ini sesuai dengan konsep pelayanan publik sebagaimana perintah UU 25/2009 mengenai pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik ialah Kegiatan atau 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.” Hal ini bermakna, pelayanan publik ialah segala bentuk pelaksanaan program dalam rangka pembinaan, pengaturan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dimana masyarakat sebagai pihak yang dipenuhi kebutuhannya maka sudah menjadi konsekuensi nya agar dapat melakukan evaluasi hasil kinerja yang masyarakat dapatkan.

Berdasarkan temuan dilapangan yang didukung oleh data-data yang ada dan analisis diatas maka peneliti berpendapat bahwa balai pemasarakatan klas I Surabaya telah melaksanakan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan publiknya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas peeneliti menyimpulkan yaitu:

Jaminan Hak Asasi Manusia Klien Pemasarakatan dalam pelayanan publik pada Balai Pemasarakatan diatur secara khusus berdasarkan PERMENMUMHAM 27/2018 mengenai pelayanan publik berbasis hak asasi manusia.

Jaminan HAM Klien Pemasarakatan dalam pelayanan publik meliputi ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas, adanya petugas yang siaga dan kepatuhan pegawai, pelaksana dan pejabat terhadap standar pelayanan masing-masing bidang layanan.

Balai Pemasarakatan Klas I Surabaya telah memberikan pelayanan publik kepada klien pemasarakatan yang sesuai dengan jaminan hak asasi manusia. Untuk evaluasi pelaksanaan masih mneggunakan kertas manual.

### **Saran**

Sehingga dapat peneliti sarankan berupa:

Sosialisasi secara terus menerus mengenai PERMENKUMHAM 27/2018 mengenai pelayanan publik berbasis HAM. Yang dilakukan oleh pihak DITJEN AHM terhadap unit-unit pelaksana teknis kementerian dan atau lembaga dan atau badan Negara Indonesia.

Monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan mengenai pelaksanaan jaminan hak asasi manusia klien pemasarakatan dalam pelayanan public oleh seluru pihak.

Meningkatkan metode evaluasi dengan menggunakan aplikasi, nomor telfon dan web yang terintegrasi serta terhubung langsung keada pimpinan balai pemasarakatan klas I Surabaya.

## **DAFTAR BACAAN**

Agus, D. 2015..Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revi. 8, no. 2 (2017): 145-159. 10 Lexy). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Zaenal, Z. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Hidayat,T. M. (2016).. Bunga Rampai.Administrasi Publik, Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. In Bunga Rampai Administrasi Publik (pp. 51-63). Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Wignjosoebroto, S. (2007). hak asasi Manusia Konsep Dasar dan Perkembangan Pengertiannyadari Masa ke Masa. Jakarta : ELSAM

Rahmanto, T. Y. (2017). Prinsip.Non-Intervensi Bagi ASEAN.2004. Ditinjau Dari Perspektif Hak Asasi Manusia

Risna. (2018)..PELAKSANAAN PELAYANAN.PUBLIK.(Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). Administrasi Publik FISIP Universitas Riau Kampus Bina, Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 5 No.

Undang - Undang.Nomor.39.Tahun.1999 tentang Hak Asasi Manusia

Undang - Undang.Nomor.12.Tahun.1995 tentang Pemasarakatan

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan.Menteri.Hukuam.Dan Hak asasi Manusia Republik Indonesia No. 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasiskan Hask Asasi Manusia