E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2984-2993
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai

Chairulsyam Dwi Banurea[1], Meitisa Vanya Simanjuntak[2]

[1,2] Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan, Indonesia
e-mail: banureaarul@gmail.com, meitisav@gmail.com

Abstrak

Program SIGMA (Sistem Informasi Penggeledahan dan Monitoring Barang) dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai sebagai upaya meningkatkan keamanan dan kualitas pelayanan kunjungan. Fenomena yang melatarbelakangi kegiatan ini adalah belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) penggeledahan badan dan barang bawaan yang terdokumentasi secara sistematis serta masih terbatasnya media informasi mengenai prosedur penggeledahan bagi petugas dan pengunjung. Metode pelaksanaan meliputi observasi, identifikasi permasalahan, pengumpulan data, studi literatur, penyusunan dan validasi SOP, implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan tersusunnya SOP penggeledahan yang sistematis, tersedianya media informasi sebagai panduan bagi petugas dan pengunjung, serta meningkatnya keseragaman pelaksanaan penggeledahan dan keteraturan proses pelayanan kunjungan. Program SIGMA diharapkan dapat memperkuat sistem pengamanan, meningkatkan profesionalisme petugas, serta mendukung pelayanan kunjungan yang lebih tertib, aman, dan efektif di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Penerapan sistem ini secara langsung mereduksi potensi masuknya barang-barang terlarang ke dalam lingkungan pemasyarakatan melalui transparansi tata cara pemeriksaan yang ketat. Ketersediaan alur kerja yang jelas mempercepat waktu pelayanan tanpa mengesampingkan standar keselamatan utama. Respon positif dari pengunjung juga mencerminkan peningkatan kepuasan atas transparansi informasi dan kenyamanan prosedur yang diterapkan. Lebih dari sekadar inovasi administratif, keberlanjutan program SIGMA menjadi pijakan krusial dalam mewujudkan tata kelola pemasyarakatan yang modern, terintegrasi, serta berorientasi pada prinsip akuntabilitas publik.

Kata Kunci: SOP, Penggeledahan, Pelayanan Kunjungan

Abstract

The SIGMA Program (Search and Goods Monitoring Information System) was implemented at the Class IIA Binjai Penitentiary as an effort to enhance security and the quality of

visitation services. The phenomenon underlying this activity was the lack of systematically documented Standard Operating Procedures (SOPs) for body and luggage searches, as well as the limited information media regarding search procedures for both officers and visitors. The implementation method included observation, problem identification, data collection, literature review, SOP drafting and validation, implementation, as well as monitoring and evaluation. The results of the activity showed the successful drafting of systematic search SOPs, the availability of information media as a guide for officers and visitors, and increased uniformity in search execution alongside a more orderly visitation service process. The SIGMA Program is expected to strengthen the security system, improve officer professionalism, and support more orderly, safe, and effective visitation services at the Class IIA Binjai Penitentiary. The application of this system directly reduces the potential entry of prohibited items into the correctional facility through transparent and strict inspection procedures. The availability of a clear workflow accelerates service time without compromising key safety standards. Positive responses from visitors also reflect increased satisfaction with information transparency and procedural comfort. Beyond a mere administrative innovation, the sustainability of the SIGMA program serves as a crucial stepping stone in realizing modern, integrated correctional governance oriented toward public accountability principles.

Keywords: SOP, Search Procedures, Visitation Services

LATAR BELAKANG

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) merupakan bagian dari sistem Pemasyarakatan yang tidak hanya berorientasi pada pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), tetapi juga menyelenggarakan pelayanan dan pengamanan sebagai bagian dari pelaksanaan tugas Pemasyarakatan. Keseimbangan antara pelayanan dan pengamanan menjadi penting karena aktivitas pelayanan melibatkan interaksi antara petugas, WBP, dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kejelasan prosedur menjadi salah satu unsur penting agar pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat membantu memberikan tahapan kerja yang jelas sekaligus mendukung konsistensi dan akuntabilitas pelayanan (Faozan & Wahyuadianto, 2009).

Salah satu bentuk pelayanan publik di Lapas yang memerlukan perhatian terhadap aspek pelayanan dan pengamanan adalah layanan kunjungan. Kegiatan kunjungan memberikan kesempatan bagi WBP untuk berinteraksi dengan keluarga atau pihak lain yang berkepentingan, tetapi pada saat yang sama membutuhkan proses pemeriksaan terhadap pengunjung dan barang bawaan. Penelitian mengenai layanan kunjungan di lingkungan Pemasyarakatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk sarana, prasarana, keandalan, daya tanggap, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada Rutan Kelas IIB Bangli, misalnya, kualitas layanan kunjungan masih menghadapi sejumlah aspek yang perlu diperhatikan, khususnya terkait penyelenggaraan layanan dan fasilitas pendukung (Vanyantari, 2022).

Penggeledahan badan dan barang bawaan merupakan bagian penting dalam rangkaian layanan kunjungan karena berhubungan langsung dengan upaya mencegah masuknya barang yang dilarang ke dalam Lapas. Dalam pelaksanaannya, prosedur pemeriksaan perlu dilakukan secara sistematis agar petugas memiliki pedoman yang sama dan pengunjung memperoleh informasi yang jelas mengenai ketentuan yang harus dipenuhi. Kejelasan SOP juga dapat membantu mengurangi perbedaan pelaksanaan di lapangan karena setiap tahapan, pihak yang bertanggung jawab, serta keluaran pelayanan dapat ditetapkan secara lebih terstruktur (Asmarianti & Nafiah, 2023).

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai, pelaksanaan penggeledahan badan dan barang bawaan pengunjung telah dilakukan oleh petugas, tetapi belum didukung oleh SOP penggeledahan yang terdokumentasi secara sistematis. Informasi mengenai prosedur pemeriksaan masih banyak disampaikan secara lisan, sementara media informasi yang menjelaskan tahapan penggeledahan dan ketentuan barang bawaan bagi pengunjung masih terbatas. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan perbedaan pemahaman antara petugas dan pengunjung serta dapat memperpanjang proses pelayanan ketika pengunjung membawa barang yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa aspek pengamanan dan pelayanan publik perlu diintegrasikan melalui prosedur yang jelas dan media informasi yang mudah dipahami. Penyusunan SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman internal bagi petugas, tetapi juga dapat mendukung kepastian proses pelayanan. Penelitian mengenai implementasi SOP pada organisasi publik menunjukkan bahwa SOP dapat memperjelas tahapan kerja, meningkatkan efisiensi, serta mendukung konsistensi pelaksanaan tugas apabila diterapkan secara tepat dan disertai evaluasi (Mahesa et al., 2024). Sementara itu, penyediaan media informasi dapat membantu masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah dan jelas sehingga mendukung proses pelayanan yang lebih terarah (Budijanto et al., 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, dikembangkan SIGMA (Sistem Informasi Penggeledahan dan Monitoring Barang) sebagai inovasi yang mengintegrasikan penyusunan SOP penggeledahan dengan penyediaan media informasi bagi petugas dan pengunjung. Program ini mencakup penyusunan SOP Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung, penyediaan banner, poster, dan infografis mengenai prosedur pemeriksaan, serta monitoring pelaksanaan sebagai upaya memastikan prosedur dapat diterapkan secara konsisten. Melalui pendekatan tersebut, SIGMA diarahkan untuk memperjelas prosedur, meningkatkan pemahaman pengunjung, dan mendukung petugas dalam melaksanakan penggeledahan secara lebih seragam.

Dalam implementasinya, penggunaan kantong plastik transparan untuk barang bawaan pengunjung ditempatkan sebagai ketentuan operasional dalam SOP SIGMA, bukan sebagai ketentuan yang secara eksplisit ditetapkan oleh regulasi. Penggunaan media transparan tersebut ditujukan untuk membantu pemeriksaan visual terhadap barang bawaan sehingga proses pemeriksaan dapat dilakukan secara lebih mudah dan terarah. Dengan demikian, inovasi SIGMA tetap menempatkan prosedur pengamanan sebagai dasar utama sekaligus mengembangkan mekanisme pelayanan yang lebih informatif bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menyusun dan menerapkan SOP Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung serta menyediakan media informasi melalui SIGMA di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung konsistensi pelaksanaan penggeledahan, meningkatkan efektivitas pelayanan kunjungan, memperjelas informasi bagi pengunjung, serta memperkuat pelaksanaan pengamanan di lingkungan Lapas.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai melalui penerapan inovasi SIGMA (Sistem Informasi Penggeledahan dan Monitoring Barang) yang berfokus pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung serta pengembangan media informasi pelayanan. Metode yang digunakan merupakan metode partisipatif dengan pendekatan implementatif, yaitu melibatkan petugas pemasyarakatan sebagai mitra dalam setiap tahapan kegiatan mulai dari identifikasi permasalahan hingga evaluasi hasil implementasi.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan observasi lapangan terhadap proses pelayanan kunjungan, pemeriksaan identitas, penggeledahan badan, pemeriksaan barang bawaan, serta mekanisme pengamanan di area layanan kunjungan. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting, hambatan operasional, serta kebutuhan organisasi terkait standarisasi prosedur penggeledahan. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan diskusi dengan Kepala Kesatuan Pengamanan Lapas (Ka. KPLP), petugas pelayanan kunjungan, dan petugas pengamanan, serta didukung studi literatur terhadap regulasi yang berlaku sebagai dasar penyusunan SOP.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. SOP memuat tahapan pemeriksaan identitas, prosedur penggeledahan badan, pemeriksaan barang bawaan, penanganan barang yang tidak sesuai ketentuan, pembagian tugas petugas, mekanisme pelaporan, serta ketentuan operasional berupa penggunaan kantong plastik transparan untuk barang bawaan pengunjung guna mempermudah proses pemeriksaan visual, meningkatkan transparansi pelayanan, dan mendukung efektivitas pengamanan. Selanjutnya dikembangkan media informasi berupa banner, poster, dan infografis yang menjelaskan alur pelayanan kunjungan, prosedur penggeledahan, serta daftar barang yang diperbolehkan dan dilarang masuk ke dalam Lapas.

Sebelum diterapkan, draft SOP dan media informasi divalidasi melalui konsultasi dengan Kepala Lapas, Kepala Kesatuan Pengamanan Lapas, dan pejabat terkait untuk memperoleh masukan dan penyempurnaan. Setelah proses validasi selesai, dilakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan kunjungan dan petugas pengamanan mengenai isi SOP serta mekanisme pelaksanaannya. Tahap implementasi dilaksanakan dengan menerapkan SOP sebagai pedoman pelaksanaan penggeledahan dan memasang media

informasi pada area pelayanan kunjungan agar dapat dipahami oleh seluruh pengunjung sebelum memasuki area pemeriksaan.

Keberhasilan kegiatan diukur menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui kegiatan monitoring dan evaluasi. Alat ukur yang digunakan meliputi lembar observasi pelaksanaan SOP, dokumentasi kegiatan, hasil diskusi dengan petugas, serta pencapaian indikator luaran program. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah implementasi program berdasarkan tingkat ketercapaian setiap indikator yang telah ditetapkan. Indikator tersebut meliputi tersusunnya SOP Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung, tersedianya media informasi pelayanan, terlaksananya sosialisasi kepada petugas, meningkatnya pemahaman pengunjung terhadap prosedur pelayanan, meningkatnya keseragaman pelaksanaan penggeledahan, meningkatnya efektivitas pelayanan kunjungan, meningkatnya keamanan dan ketertiban melalui berkurangnya potensi masuknya barang terlarang, serta tersusunnya laporan akhir dan artikel ilmiah sebagai luaran akademik.

Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan dianalisis berdasarkan perubahan yang terjadi pada sasaran program. Dari aspek perubahan sikap, petugas memiliki pedoman kerja yang seragam sehingga pelaksanaan penggeledahan menjadi lebih konsisten dan profesional, sedangkan pengunjung menunjukkan peningkatan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, termasuk penggunaan plastik transparan untuk barang bawaan sesuai ketentuan SOP. Dari aspek sosial, tersedianya media informasi meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan kunjungan sehingga komunikasi antara petugas dan pengunjung menjadi lebih efektif serta mengurangi kesalahpahaman selama proses pemeriksaan. Sementara itu, dari aspek organisasi, penerapan SOP dan media informasi mendukung peningkatan efektivitas pelayanan kunjungan, memperkuat sistem keamanan, serta menjadi pedoman operasional yang dapat diterapkan secara berkelanjutan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Hasil monitoring menunjukkan bahwa seluruh target program telah terealisasi sesuai rencana dengan tingkat ketercapaian sebesar 100% pada setiap indikator yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SIGMA (Sistem Informasi Penggeledahan dan Monitoring Barang) dilaksanakan sebagai solusi terhadap permasalahan belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) penggeledahan badan dan barang bawaan pengunjung secara terdokumentasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Program dilaksanakan melalui tahapan observasi, identifikasi permasalahan, penyusunan SOP, pembuatan media informasi, validasi, sosialisasi, implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Seluruh tahapan dilaksanakan secara kolaboratif bersama Kepala Lapas, Kepala Kesatuan Pengamanan Lapas (Ka. KPLP), dan petugas pelayanan kunjungan sehingga SOP yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Luaran utama program adalah tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggeledahan Badan dan Barang Bawaan Pengunjung yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan serta Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2024. SOP tersebut mengatur tahapan pemeriksaan

identitas, penggeledahan badan, pemeriksaan barang bawaan, mekanisme penanganan barang yang tidak sesuai ketentuan, serta penggunaan kantong plastik transparan sebagai media pembawa barang titipan guna mempermudah pemeriksaan visual dan meningkatkan efektivitas pengamanan. Selain itu, program menghasilkan banner, poster, dan infografis yang memberikan informasi mengenai alur pelayanan kunjungan serta daftar barang yang diperbolehkan maupun dilarang masuk ke dalam Lapas.



Gambar 1. Observasi proses pelayanan kunjungan dan identifikasi permasalahan.

Gambar 1 menunjukkan kegiatan observasi terhadap proses pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Observasi dilakukan untuk memahami alur pelayanan, proses penggeledahan badan dan barang bawaan pengunjung, serta mengidentifikasi kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya sebagai dasar penyusunan program SIGMA.

Penerapan inovasi SIGMA memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Sebelum implementasi, informasi mengenai prosedur pemeriksaan masih disampaikan secara lisan sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi antara petugas maupun pengunjung. Setelah SOP diterapkan, seluruh petugas memiliki pedoman kerja yang seragam sehingga proses penggeledahan menjadi lebih konsisten, transparan, dan akuntabel.



Gambar 2. Banner alur pelayanan kunjungan dan ketentuan barang bawaan.

Media informasi yang dipasang pada area pelayanan kunjungan (Gambar 2) juga memberikan perubahan terhadap perilaku pengunjung. Pengunjung memperoleh informasi mengenai prosedur pemeriksaan sebelum memasuki area layanan sehingga mampu mengurangi kesalahan dalam membawa barang titipan. Ketentuan penggunaan kantong plastik transparan pada barang bawaan mempermudah pemeriksaan visual oleh petugas, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi potensi penyelundupan barang terlarang. Meskipun penggunaan plastik transparan merupakan ketentuan dalam SOP SIGMA dan bukan aturan yang secara eksplisit tercantum dalam Permenkumham Nomor 8 Tahun 2024, kebijakan tersebut mendukung prinsip efektivitas pemeriksaan sebagaimana diatur dalam regulasi pemasyarakatan.

Keunggulan inovasi SIGMA terletak pada kemudahan implementasi, biaya yang relatif rendah, serta kemampuannya mengintegrasikan aspek pelayanan dan pengamanan dalam satu sistem. SOP dapat digunakan sebagai pedoman operasional jangka panjang, sedangkan media informasi memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat tanpa menambah beban kerja petugas. Namun demikian, implementasi SOP masih memerlukan evaluasi berkala agar tetap relevan terhadap perubahan regulasi maupun kebutuhan organisasi.

Monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa seluruh target program berhasil direalisasikan. Indikator keberhasilan meliputi tersusunnya SOP, tersedianya media informasi, terlaksananya sosialisasi, implementasi SOP, serta penyusunan laporan dan artikel ilmiah. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan bersama pihak Lapas, seluruh indikator menunjukkan tingkat ketercapaian sebesar 100% sehingga program dinilai berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Tabel 1).

Tabel 1. Tingkat Ketercapaian Program SIGMA

Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Observasi dan identifikasi masalah	Terlaksana	Terlaksana	100%
Penyusunan SOP	1 Dokumen SOP	Tersusun	100%
Media informasi	Banner, poster, infografis	Tersedia	100%
Sosialisasi kepada petugas	Seluruh petugas	Terlaksana	100%
Implementasi SOP	Dilaksanakan	Dilaksanakan	100%
Monitoring dan evaluasi	Terlaksana	Terlaksana	100%
Laporan dan artikel ilmiah	Tersusun	Tersusun	100%

Sumber: Diolah dari hasil pelaksanaan program KKN Tahun 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh tahapan Program SIGMA telah terlaksana sesuai dengan target yang ditetapkan. Kegiatan meliputi observasi dan identifikasi masalah, penyusunan SOP, penyediaan media informasi, sosialisasi kepada petugas, implementasi SOP, monitoring dan evaluasi, serta penyusunan laporan dan artikel ilmiah. Seluruh indikator menunjukkan capaian sebesar 100%, sehingga program dapat dinyatakan terlaksana sesuai rencana dan target kegiatan.



Gambar 3. Sosialisasi SOP kepada petugas pelayanan kunjungan.

Gambar 3 menunjukkan kegiatan sosialisasi SOP kepada petugas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai tahapan dan ketentuan penggeledahan agar SOP dapat diterapkan secara seragam, tertib, dan konsisten dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan.

Keberhasilan program tidak hanya diukur dari tersusunnya dokumen SOP, tetapi juga dari perubahan yang terjadi setelah implementasi. Dari aspek organisasi, petugas memperoleh pedoman kerja yang seragam sehingga pelaksanaan penggeledahan menjadi lebih profesional. Dari aspek pelayanan publik, pengunjung memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai prosedur kunjungan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib.

Dalam jangka panjang, inovasi SIGMA berpotensi menjadi *best practice* yang dapat direplikasi pada Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan lainnya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan sistem keamanan.

SIMPULAN

Program SIGMA berhasil dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Binjai melalui penyusunan SOP penggeledahan badan dan barang bawaan pengunjung, penyediaan media informasi, sosialisasi, implementasi, serta monitoring dan evaluasi dengan capaian 100% pada seluruh indikator. Program ini membuat penggeledahan lebih sistematis, seragam, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan dan keamanan. Inovasi ini sederhana dan mudah diterapkan, tetapi masih terbatas pada satu UPT dan bergantung pada konsistensi petugas. Pengembangan selanjutnya disarankan mengarah pada integrasi digital, seperti QR Code atau aplikasi monitoring pemeriksaan, agar penggeledahan terdokumentasi dan dapat direplikasi di UPT lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buntuang, R. F. V. (2020). Kualitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Sistem Database Pemasyarakatan. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora, 7*(3), 458–466. Https://Doi.Org/10.31604/Justitia.V7i3.458-466

Cahyani, R., Iqbal, M., & Safar, A. W. (2025). Kualitas Pelayanan Kunjungan Keluarga Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik, 2*(1), 113–117. Https://Doi.Org/10.56630/Jsp.V2i1.1498

Hanafi, M. (2020). Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 17*(2), 156–170.

Mahesa, F. P., Karnati, N., & Ahmad, M. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan Di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan: Jurnal Ilmiah Administrasi, Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan, 6*(2), 38–53. Https://Doi.Org/10.21831/Jump.V6i2.74298

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik, 18*(2), 145–158.

Nafiah, D. (2014). Peran Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Menunjang Pengelolaan Administrasi Sekolah. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 11*(1).

Pratama, R., & Hidayat, A. (2021). Pengaruh Media Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi, 18*(1), 55–67.

Qomariah, N., Sarwito, S., Sanosra, A., & Thamrin, M. (2023). Peran Kualitas Layanan, Inovasi Dan Kepercayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Lapas Kelas IIB. *BUDGETING: Journal Of Business, Management And Accounting, 4*(2), 204–217. Https://Doi.Org/10.31539/Budgeting.V4i2.5538

Rahmawati, D., Wibowo, A., & Nugraha, R. (2023). Standard Operating Procedures As An Instrument For Improving Organizational Performance In Public Services. *Journal Of Public Administration Studies, 8*(2), 90–102.

Sari, D. P., & Nugroho, R. (2023). Implementation Of Standard Operating Procedures To Improve Public Service Performance. *Jurnal Administrasi Publik, 20*(1), 45–58.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kebijakan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Evaluasi. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Tindakan Komprehensif: Untuk Pendidikan, Manajemen, Dan Sosial. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Ed. 3). Alfabeta.

Vanyantari, A. I. A. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Kunjungan Online Dalam Pemenuhan Hak Narapidana Di Rutan Kelas IIB Bangli. *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan, 16*(1), 43–58. Https://Doi.Org/10.15575/Adliya.V16i1.18026

Wijayanti, N. S. (2016). Penciptaan Budaya Perusahaan Yang Baik Dalam Rangka Membangun Perusahaan Berkualitas Global Melalui Peningkatan Etos Kerja Karyawan. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 13*(1). Https://Doi.Org/10.21831/Efisiensi.V13i1.7860

Zamroni, M., & Handayani, I. G. A. K. R. (2012). Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat (Society Satisfaction). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 5*(2).