

## Peningkatan Pelayanan Kunjungan Tamu dan Keamanan di Lapas Kelas IIA Salemba, Jakarta

Hedwigis Esti Riwayati<sup>1\*</sup>, Ignatius Septo Pramesworo<sup>2</sup>, Natali Yustisia<sup>3</sup>, Tiolina Evi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Perbanas Institute Jakarta

\* E-mail korespondensi: [hedwigis.esti@perbanas.id](mailto:hedwigis.esti@perbanas.id)

### ABSTRACT

#### Kata kunci:

Community Service, Managerial,  
Effective, Optimum

Diterima: 13 November 2025

Disetujui: 1 Desember 2025

Diterbitkan: 1 Desember 2025

#### Penerbit:

Perbanas Institute



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

Kegiatan ini melibatkan kolaborasi antara petugas pemasyarakatan dan tenaga kependidikan. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, petugas pemasyarakatan diharapkan dapat meningkatkan kapasitas dan kesejahteraannya melalui berbagai program pengembangan profesional dan personal. Program ini dirancang untuk mendukung efektivitas petugas dan keseimbangan kehidupan kerja mereka.

Pelatihan ini menjelaskan bagaimana keterampilan manajerial dapat diimplementasikan. Pelatihan ini diberikan kepada 20 petugas pemasyarakatan, yang merupakan pegawai negeri sipil di Lapas Salemba IIA, Jakarta. Peserta berusia 25-33 tahun, dengan gelar sarjana hukum, pendidikan, ekonomi, dan ilmu sosial. 60% peserta adalah laki-laki dan 40% adalah perempuan. Dua orang peserta adalah pejabat struktural.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 10 November 2025 secara tatap muka dan difokuskan pada bagaimana mengembangkan keterampilan manajerial yang optimal dan bagaimana mengantisipasi kendala yang ada. Pelaksanaan kegiatan ini berjalan lancar sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan pematiri menyampaikan materi yang telah dipersiapkan, khususnya tentang keterampilan manajerial.

## I. PENDAHULUAN

Sistem pemasyarakatan suatu negara mencerminkan bagaimana suatu masyarakat memandang dan memperlakukan para pelaku kejahatan. Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) merupakan salah satu lembaga yang menjadi pusat dari sistem tersebut. Agung dkk. (2022) menyatakan bahwa untuk memahami kondisi lapas secara komprehensif, diperlukan analisis yang menyeluruh terhadap potensi wilayah, dinamika masyarakat, dan permasalahan yang terjadi.

Faktor potensi wilayah memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi lapas, dimana lokasi geografis, infrastruktur, dan kondisi lingkungan sekitar sangat mempengaruhi berbagai aspek operasional dan keberlangsungan lapas.

**Lokasi Geografis:** Pemilihan lokasi lapas harus memperhitungkan aksesibilitas, keamanan, dan ketersediaan sarana pendukung. Lokasi yang strategis akan mempermudah proses pengawasan, transportasi warga binaan, dan interaksi dengan masyarakat.

**Infrastruktur:** Ketersediaan bangunan, fasilitas kesehatan, air bersih, dan listrik merupakan hal penting dalam mendukung keberlangsungan operasional lapas. Infrastruktur yang baik akan memastikan kondisi warga binaan dan petugas penjaga tetap terjaga.

**Kondisi Lingkungan:** Lingkungan sekitar lapas dapat mempengaruhi psikologis warga binaan dan petugas. Lingkungan yang aman, bersih, dan teratur dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk rehabilitasi dan reintegrasi warga binaan ke dalam masyarakat.

Masyarakat sekitar lapas juga memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kondisi dan keberhasilan sistem pemasyarakatan. Interaksi antara lapas dan masyarakat dapat memengaruhi pemulihan warga binaan serta penerimaan mereka kembali ke dalam masyarakat.

**Tenaga Kerja:** Masyarakat sekitar lapas dapat menjadi sumber daya manusia yang potensial untuk tenaga kerja di lapas. Program kerja sama dengan masyarakat dapat membantu dalam pelaksanaan program-program rehabilitasi dan pelatihan keterampilan bagi warga binaan.

**Dukungan Sosial:** Masyarakat sekitar lapas dapat menjadi jaringan dukungan sosial bagi warga binaan selama masa tahanan maupun setelah mereka bebas. Menurut Agustin dkk. (2024), program reintegrasi yang melibatkan masyarakat dapat membantu mengurangi stigmatisasi dan meningkatkan penerimaan terhadap warga binaan yang telah selesai menjalani hukumannya.

**Keterlibatan Komunitas:** Keterlibatan aktif komunitas dalam mendukung program-program rehabilitasi dan reintegrasi sangat penting. Program-program seperti pelatihan kerja, penyuluhan hukum, dan kegiatan sosial dapat membantu warga binaan mempersiapkan diri untuk kembali ke masyarakat.

Meskipun ada potensi wilayah dan masyarakat yang dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki sistem pemasyarakatan, lapas juga menghadapi sejumlah permasalahan yang perlu diatasi agar tujuan rehabilitasi dan reintegrasi dapat tercapai dengan baik.

**Overcrowding:** Salah satu permasalahan utama dalam lapas adalah *overcrowding* atau kelebihan kapasitas. Kapasitas yang terlampaui dapat menyebabkan peningkatan ketegangan di antara warga binaan, memperburuk kondisi sanitasi, dan menghambat penyediaan layanan rehabilitasi yang memadai.

**Kekurangan Sumber Daya:** Lapas seringkali menghadapi kekurangan sumber daya, baik itu dalam hal tenaga kerja, fasilitas, atau dana operasional. Kekurangan sumber daya ini dapat menghambat pelaksanaan program rehabilitasi yang efektif dan menyebabkan kondisi lapas semakin memburuk.

**Kesejahteraan Warga binaan:** Kesejahteraan dan perlakuan terhadap warga binaan menjadi perhatian penting. Kasus pelanggaran hak asasi manusia, penyalahgunaan kekuasaan, dan kekerasan di dalam lapas seringkali terjadi dan memperburuk kondisi sosial dan psikologis warga binaan.

Rekayasa Sosial: Adanya rekayasa sosial di dalam lapas, seperti penyebaran pengaruh kelompok kriminal, penyalahgunaan narkoba, dan korupsi di antara petugas, dapat mengancam keamanan serta efektivitas program rehabilitasi di dalam lapas.

Lapas Salemba IIA, sebagai salah satu lembaga pemasyarakatan terbesar di Jakarta, menghadapi berbagai tantangan terkait manajemen pegawai, kapasitas hunian yang melebihi batas wajar, dan kebutuhan untuk terus memberikan layanan yang optimal bagi warga binaan.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal maka dibutuhkan pelatihan yang baik dan benar, khususnya di bidang pelayanan manajemen waktu kunjungan.

## **II. METODE PELAKSANAAN**

Metodologi pengabdian kepada masyarakat di kalangan petugas Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan yang mereka hadapi. Berikut ini adalah langkah-langkah metodologi:

### **1. Analisis Kebutuhan**

- a. Identifikasi Masalah: melakukan survei dan wawancara dengan petugas Lapas untuk mengidentifikasi masalah utama yang mereka hadapi, baik dalam pekerjaan maupun dalam hal kesejahteraan pribadi.
- b. Penilaian Lingkungan Kerja: mempelajari kondisi fisik dan mental di tempat kerja, termasuk beban kerja, fasilitas, serta kebijakan yang ada.

### **2. Perencanaan Program**

- a. Tujuan dan Sasaran: Menentukan tujuan spesifik yang ingin dicapai yaitu peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen stres, atau pengembangan karier.
- b. Desain Program: merancang program yang mencakup pelatihan, workshop, dan pendampingan.
- c. Memilih Pendekatan yang Tepat: menggunakan pendekatan yang sesuai, yaitu partisipatif (mendorong partisipasi aktif dari petugas).

### **3. Pelaksanaan**

Melakukan pelatihan yang melibatkan simulasi, studi kasus, dan *role-playing* untuk membekali petugas dengan keterampilan praktis dengan memberikan pendampingan berkelanjutan untuk memastikan petugas dapat menerapkan ilmu yang didapatkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari, dengan melibatkan manajemen Lapas untuk mendukung program ini secara institusional dan memastikan kelancaran pelaksanaannya.

Berikut adalah penjelasan mengenai metode tahapan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Lapas yang mencakup sosialisasi, pelatihan, penerapan teknologi:

#### **1. Sosialisasi**

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan tujuan, manfaat, dan proses pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Lapas kepada pihak terkait, seperti pegawai lapas, warga binaan, dan pihak-pihak eksternal yang terlibat, bertujuan untuk memperoleh dukungan dan pemahaman dari pihak terkait terhadap program pengabdian dan

memastikan bahwa semua pihak terlibat telah memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam pelaksanaan program.

**2. Pelatihan**

Pelatihan dilakukan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang diperlukan kepada pegawai lapas dan warga binaan dalam mengembangkan kemandirian diri dan meningkatkan pelayanan di Lapas.

**3. Penerapan Teknologi**

Penerapan teknologi dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas program pengabdian kepada masyarakat di Lapas. Teknologi dapat digunakan dalam pelaksanaan pelatihan, manajemen data, atau komunikasi antar pihak terkait, untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan program melalui pemanfaatan teknologi dan Meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan informasi di Lapas.

**4. Evaluasi dan Pemantauan**

- a. Evaluasi Proses: Melakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan, apakah program berjalan sesuai rencana, dan identifikasi kendala yang muncul.
- b. Evaluasi Hasil: Mengukur dampak dari program ini terhadap pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan petugas Lapas, melalui survei, wawancara, atau observasi langsung.
- c. Umpan Balik: Mengumpulkan umpan balik dari petugas untuk memahami efektivitas program dan untuk perbaikan di masa mendatang.

**5. Pengembangan Berkelanjutan**

- a. Perbaikan Program: Berdasarkan hasil evaluasi, melakukan perbaikan pada program pengabdian. Menambahkan modul baru jika diperlukan.
- b. Penguatan Kapasitas: Mengadakan pelatihan lanjutan dan fasilitasi forum diskusi antar petugas untuk berbagi pengalaman dan solusi.

**6. Dokumentasi dan Publikasi**

- a. Dokumentasi: Mencatat semua proses dan hasil dari pengabdian ini untuk digunakan sebagai referensi di masa mendatang atau untuk pengembangan program di tempat lain.
- b. Publikasi: Mempublikasikan hasil dari pengabdian ini melalui jurnal, seminar, atau media sosial untuk menyebarluaskan dampaknya dan menarik perhatian lebih luas.

**AGENDA ACARA**

**Peningkatan Pelayanan Kunjungan Tamu dan Keamanan  
di Lapas Kelas IIA Salemba, Jakarta**

Senin, 10 November 2025

| <b>Waktu (WIB)</b> | <b>Durasi</b> | <b>Kegiatan</b>                  | <b>Penanggung Jawab</b> |
|--------------------|---------------|----------------------------------|-------------------------|
| 09.00 - 09.05      | 5 Menit       | Pembukaan                        | MC                      |
| 09.05 - 09.15      | 10 Menit      | Menyanyikan Lagu: Indonesia Raya |                         |
| 09.15 - 09.20      | 5 Menit       | Pembacaan Doa                    | Bapak Randy Pratama     |

|               |           |                                                                                            |                       |
|---------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 09.20 - 09.30 | 10 Menit  | Sambutan dari Lembaga Pemasyarakatan<br>Kelas IIA Salemba                                  |                       |
| 09.30 - 09.40 | 10 Menit  | Sambutan Kepala Direktur P2M Perbanas<br>Institute Sekaligus membuka Kegiatan<br>Pelatihan | Bapak Septo           |
| 09.40 – 12.00 | 140 Menit | Pemberian Materi oleh Dosen Perbanas                                                       | Tim Dosen<br>Perbanas |
| 12.00 – 12.05 | 5 Menit   | Penutup                                                                                    | Panitia               |

### III. PEMBAHASAN

Pelayanan kunjungan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pemasyarakatan yang berfungsi menjaga hubungan emosional antara warga binaan dengan keluarga maupun masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kenyamanan pengunjung, tetapi juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan program pembinaan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan di Lapas Kelas IIA Salemba, seperti lamanya waktu antrean, keterbatasan fasilitas, serta belum optimalnya penerapan prinsip pelayanan publik yang ramah dan transparan. Oleh karena itu, Lapas Kelas IIA Salemba bekerja sama dengan Perbanas Institute menyelenggarakan kegiatan Pelatihan Peningkatan Pelayanan Kunjungan bagi Pegawai Lapas, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, profesionalitas, dan efektivitas pelayanan kunjungan melalui pendekatan pelatihan berbasis kompetensi.

Pelatihan ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat, memperbaiki sistem kerja di bidang kunjungan, dan membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan publik.

Pelatihan ini memiliki beberapa tujuan utama, antara lain: meningkatkan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang efektif dan humanis, membekali pegawai dengan keterampilan komunikasi yang empatik dan profesional dalam menghadapi pengunjung, mendorong pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses pelayanan kunjungan, menguatkan koordinasi antar petugas di bidang kunjungan agar tercipta sistem pelayanan yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pelayanan sebagai bentuk penghormatan terhadap hak asasi manusia warga binaan dan keluarganya.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 10 November 2025, bertempat di Lapas Kelas IIA Salemba, Jakarta, dengan dukungan tenaga pengajar dan narasumber dari Perbanas Institute serta pejabat internal Lapas.

Adapun peserta terdiri dari pegawai Lapas Kelas IIA Salemba yang bertugas di berbagai bidang, terutama bagian pelayanan kunjungan, registrasi, pengamanan, dan *front office*. Jumlah peserta keseluruhan sebanyak 20 orang, dengan komposisi: 10 orang petugas pelayanan kunjungan; 5 orang petugas administrasi, dan 5 orang petugas pengamanan yang terlibat dalam pengaturan arus kunjungan.

Materi pelatihan disusun secara komprehensif, meliputi teori dan praktik lapangan, dengan fokus pada peningkatan keterampilan pelayanan publik. Adapun pokok materi yang disampaikan meliputi:

**Konsep Dasar Pelayanan Publik dan Prinsip *Good Governance*** yang berisi landasan hukum pelayanan publik di lingkungan masyarakat dan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminatif.

**Etika dan Komunikasi Efektif dalam Pelayanan** meliputi teknik berkomunikasi dengan pengunjung secara sopan, empatik, dan profesional, serta cara mengelola emosi, menghindari konflik, dan memberikan solusi yang konstruktif.

**Teknologi Informasi dalam Sistem Pelayanan Kunjungan** berupa penggunaan aplikasi pendaftaran kunjungan daring dan sistem antrian digital serta simulasi implementasi sistem untuk efisiensi waktu dan kenyamanan pengunjung.

**Manajemen Antrian dan Alur Pelayanan** yang berisikan strategi mengatur waktu pelayanan agar tidak terjadi penumpukan pengunjung, serta penggunaan indikator waktu layanan dan evaluasi efektivitas sistem antrian.

**Penanganan Keluhan dan Konflik di Area Pelayanan** melalui langkah-langkah menangani pengaduan dengan cepat dan beretika serta studi kasus dan diskusi kelompok tentang situasi nyata di lapangan.

Pelatihan dibuka secara resmi oleh Kepala Lapas Kelas IIA Salemba dan dihadiri oleh perwakilan dari Perbanas Institute. Kegiatan dilaksanakan dengan metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi pelayanan, serta *role-play* komunikasi dengan pengunjung.

Peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk membahas permasalahan pelayanan yang selama ini dihadapi dan mencari solusi inovatif. Narasumber memberikan pendampingan langsung dalam penyusunan rencana perbaikan sistem pelayanan kunjungan yang dapat diterapkan di unit masing-masing.

Dari rangkaian kegiatan dan diskusi yang dilakukan, diperoleh beberapa hasil dan rekomendasi penting sebagai berikut:

#### **Peningkatan Kompetensi Pegawai**

Peserta menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam memahami prinsip pelayanan publik, etika komunikasi, serta manajemen antrian.

#### **Perbaikan Sistem Pelayanan**

Disepakati perlunya penerapan sistem antrian digital dan layanan pendaftaran kunjungan *online* agar proses lebih efisien dan transparan.

#### **Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Rekomendasi meliputi perbaikan ruang tunggu, penambahan fasilitas dasar (air minum, ruang laktasi, dan area bermain anak), serta penempatan papan informasi prosedur kunjungan yang lebih jelas.

#### **Koordinasi dan Evaluasi Internal**

Perlunya pembentukan tim kecil untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kunjungan secara berkala.

#### **Penerapan *Reward and Punishment***

Sistem penghargaan bagi pegawai yang memberikan pelayanan terbaik serta sanksi bagi yang tidak disiplin menjadi bagian penting dari peningkatan mutu pelayanan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Pelatihan memberikan dampak positif terhadap perubahan pola pikir dan perilaku pegawai. Beberapa capaian yang terlihat antara lain:

1. Meningkatnya kesadaran pegawai bahwa pelayanan kunjungan merupakan bentuk penghormatan terhadap hak warga binaan dan keluarga.
2. Munculnya semangat kerja sama dan koordinasi antar bagian untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan ramah.
3. Adanya rencana konkret untuk digitalisasi sistem antrean dan penerapan SOP baru di bidang kunjungan.
4. Terbangunnya komitmen kolektif untuk menjadikan Lapas Kelas IIA Salemba sebagai model pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan adanya pelatihan ini berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan semangat pelayanan pegawai Lapas. Melalui sinergi antara Lapas Kelas IIA Salemba dan Perbanas Institute, kegiatan ini tidak hanya memberikan wawasan teoritis, tetapi juga membekali peserta dengan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan di lapangan.

Pelayanan kunjungan kini dipandang bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian integral dari upaya pembinaan yang berkeadilan dan berperikemanusiaan. Keberhasilan pelatihan ini akan semakin nyata apabila didukung oleh tindak lanjut berupa penerapan sistem baru, evaluasi berkala, dan pelatihan lanjutan secara berkesinambungan.

## Lampiran

### Dokumentasi Pemberian Materi pada Pegawai Lapas



Sumber : Dokumen Kegiatan Acara

Gambar1: Pemberian materi pada pegawai lapas

## DAFTAR HADIR PESERTA

| No | Nama                                                        | NIDN       | TTD                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dr. Hedwigis Esti R , S.E., M.E.,<br>CIFM., CIABV., CILC    | 0328106802 |   |
| 2  | Drs. Ignatius Septo Pramesworo,<br>M.Ed., TESOL., M.M.      | 9990000134 |   |
| 3  | Prof. Dr. Tiolina Evi Naustapardede,<br>S.E., Ak., CA., M.M | 0307086903 |   |
| 4  | Natali Yustisia, M.B.A.                                     | 0325126903 |  |

**DAFTAR HADIR PESERTA PKM**  
 Transformasi Digital Banking dan Tantangan ESG (Environmental, Social, and Governance): Strategi Keuangan Berkelanjutan  
 Sabtu, 05 November 2025 | Pukul 08.00 WIB s.d. selesai

| NO. | NAMA                                | UNIT KERJA | NO. HP     | TEB |
|-----|-------------------------------------|------------|------------|-----|
| 1   | Dr. Hedwigis Esti R                 | Perbanas   | 0328106802 | ✓   |
| 2   | Drs. Ignatius Septo Pramesworo      | Perbanas   | 9990000134 | ✓   |
| 3   | Prof. Dr. Tiolina Evi Naustapardede | Perbanas   | 0307086903 | ✓   |
| 4   | Natali Yustisia                     | Perbanas   | 0325126903 | ✓   |
| 5   | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 6   | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 7   | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 8   | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 9   | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 10  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 11  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 12  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 13  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 14  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 15  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 16  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 17  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 18  | ...                                 | ...        | ...        | ... |
| 19  | Tan                                 | Staf Pali  | ...        | ... |
| 20  | Tian                                | Staf Pali  | ...        | ... |

## DAFTAR REFERENSI

- Agung, A. A. I., Vanyantari, M., & Pemasarakatan, P. I. (2022). Analisis Kualitas Layanan Kunjungan Online. *Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 16(1), 43–58. <https://doi.org/10.15575/adliya.v16i1.18026>
- Agustin, L., Nashori, F., Tetteng, B., & Musa, M. (2024). Social Support, Husnuzan, and Resilience among the Prisoners. *Psymphathic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 11(2), 211–218. <https://doi.org/10.15575/psy.v11i2.37024>
- Anindi, D. A. P. S., Suryana, K. D., & Mahadewi, I. G. A. I. L. (2024). Pemenuhan Hak Layanan Kunjungan Narapidana Pada Era Normal Baru Di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas Iia Kerobokan. *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.59818/jps.v2i1.610>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Rand McNally.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syarifuddin, S. A., Hafel, M., & Purwanto, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online terhadap Kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Manokwari. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 460–472. <https://doi.org/10.30743/mkd.v8i2.9712>
- Tampubolon, D. A., Defran Sukma Wijaya, Julia Anggraini, & Dafyar Eliadi Hardian. (2025). Implementation of Good Governance Principles in Public Services Through Law Enforcement Against Maladministration. *Research Horizon*, 5(3), 889–900. <https://doi.org/10.54518/rh.5.3.2025.594>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management*. Andi Offset.
- Transformation, B., Ramadhani, P. K., Octavia, L. A., & Raya, P. (2025). *The Leadership In Overcoming Human Resource Management Limitations For Visitor Reception At Class IIA Kasongan Narcotics Correctional Facility*. 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.70074/jasptd.v1i1.1>
- Wahyuni, S., Noviyah, N. M. R., Esti, H., Markonah, M., Kurniawati, D., Cahaya, Y. F., & Oliveira, T. (2023). Motivasi Dalam Membuka Usaha Baru Di Lapas Salemba Kelas II A. *Jurnal Abdimas Perbanas*, 4(1), 33–37. <https://doi.org/10.56174/jap.v4i1.486>