

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BIDANG
ADMINISTRASI PELAYANAN DI KANTOR
KEJAKSAAN NEGERI KEMBANGAN
JAKARTA BARAT

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Zico Zhuraf Sabilar R

NIM : 33120010029

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2024

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BIDANG
ADMINISTRASI PELAYANAN DI KANTOR
KEJAKSAAN NEGERI KEMBANGAN
JAKARTA BARAT

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana



Nama : Zico Zhuraf Sabilar R

NIM : 33120010029

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Zico Zhuraf Sabilar Rasyad
NIM : 33120010029
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN DI KANTOR KEJAKSAAN NEGERI KEMBANGAN JAKARTA BARAT
Tanggal Sidang : 1 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA 03243709



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zico Zhuraf Sabilar Rasyad

Nim : 33120010029

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Jakarta, 25 Januari 2024



Zico Zhuraf Sabilar R.

Nim : 33120010029

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

RINGKASAN

Pelayanan publik memiliki suatu peranan yang penting untuk memberikan peningkatan pada kesejahteraan masyarakat, makin baiknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga makin baiknya tingkat kesejahteraan masyarakat. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara, pemerintah menghadirkan upaya-upaya yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat pengembangan sumber daya manusia yang bermutu, sehingga juga dapat meningkatkan peranan layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui strategi pengembangan SDM pada divisi e-tilang yang dilakukan di kantor Kejaksaan untuk meningkatkan kualitas administrasi pelayanan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dan metode analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, sehingga data yang disajikan berbentuk kata-kata dengan menggunakan metode alamiah. Hasil dari laporan tugas akhir di simpulkan bahwa terdapat proses pengembangan Sumber Daya Manusia pada Divisi E-tilang di kantor Kejaksaan dengan melakukan edukasi terkait Aplikasi e-Tilang dan Website pada Kantor Kejaksaan Negeri Jakarta Barat.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kejaksaan, Administrasi, e-Tilang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pelaksanaan Praktek Magang Keahlian dan Laporan Magang dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan mata kuliah Magang dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Ritel, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana. Laporan ini berisi hasil kegiatan Praktek Magang Keahlian yang penulis lakukan selama tiga bulan bertempat di Kejaksaan Negeri Jakarta Barat. Penyelesaian laporan ini dapat terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Catur Widayati, MM. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pembimbing mata kuliah tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini,
4. Dr. Zairil, M.Pd., MM selaku ketua penguji tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini,
5. Vidya Ayu Diporini, SE., MM. Selaku dosen pembimbing mata kuliah magang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan magang
6. Hendri Antoro, S.Ag., S.H., MH, selaku Kepala Jaksa Negeri Jakarta Barat yang sudah menerima penulis dan membimbing penulis selama proses pelaksanaan magang,
7. Khoirunnisa A.Md., Pengurus Kepegawaian Kejaksaan Negeri Jakarta Barat yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pelaksanaan magang,
8. Didin, S.H., M.H, Selaku kepala divisi E-Tilang Kejaksaan Negeri Jakarta Barat yang bersedia menerima penulis sebagai karyawan magang,

9. Limson Hutasoit, S.H., Kepala divisi Pidana Umum Kejaksaan Negeri Jakarta Barat yang bersedia membimbing penulis sebagai karyawan magang,
10. Jems Ardian, S.H., Selaku Kepala Subagian Kejaksaan Negeri Jakarta Barat yang bersedia membimbing penulis selama masa magang,
11. Almh. Indah Triana Mayasari ibunda tercinta dan Jumino Algairy ayahanda terhebat yang selalu mendoakan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini,
12. Shafwa Tsalisa Dzaluliyya dan Hasna Aushaf Fakhiratunnisa dua saudara perempuan penulis yang selalu memberi dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini,
13. Nadya Assy'fa Rahmaditha sebagai kekasih penulis yang selalu mendukung serta mendoakan dalam penulisan tugas akhir ini,
14. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi dan bisnis, khususnya program studi D3 Manajemen angkatan 2020 yang luar biasa dan tidak dapat disebutkan satu persatu;

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan laporan ini. Semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Maret 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir	3
1.5 Metode Penelitian	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	5
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia di sektor Administrasi pelayanan	7
2.3 Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	9
2.4 Kejaksaan Republik Indonesia	11
2.5 Tilang Elektronik (<i>E-tilang</i>)	14
2.6 Pelayanan Publik.....	15
2.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	16
2.8 Asas-asas Pelayanan Publik.....	17
2.9 Prinsip Pelayanan Publik	18
2.10 Administrasi Pelayanan.....	19
2.11 Masalah Pelayanan publik Di Kejaksaan.....	21
2.12 Penelitian Terdahulu	21
2.13 Kerangka Berpikir.....	24
BAB III	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	25

3.1.1 Profil Perusahaan	25
3.1.2 Sejarah Perusahaan	26
3.1.3 Struktur Organisasi	32
3.1.4 Visi dan Misi Kejaksaan Negeri	32
3.2 Pembahasan.....	34
3.2.1 Pelaksanaan Magang	34
3.2.2 E-tilang di Kejaksaan Negeri Jakarta Barat.....	34
3.2.3 Syarat dan Ketentuan Pengambilan Barang Bukti E-tilang di Kejaksaan	37
3.2.4 Implementasi kebijakan administrasi pelayanan pada penerapan e- tilang di Kejaksaan Negeri Jakarta Barat	40
3.2.5 Pengembangan SDM Kejaksaan Mengenai Program E-Tilang	42
BAB IV	44
KESIMPULAN	44
4.1 Kesimpulan	44
4.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kejaksaan Negeri Jakarta Barat	24
Gamabr 3.2 Struktur Kejaksaan Negeri Jakarta Barat	32
Gambar 3.3 Loker Pendaftaran Tilang	37



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Membuat Surat Panggilan Terdakwa	49
LAMPIRAN 2 Foto Bersama Informan 1.....	50
LAMPIRAN 3 Foto Bersama Informan 2	51
LAMPIRAN 4 Proses Pemberkasan.....	52
LAMPIRAN 5 Proses pelayanan E-tilang	53

