



Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara di Kejaksaan Negeri Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19

Gheanina Bella Pravillia¹, Maulana Rifa'i², Gun Gun Gumilar³

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: gheaninabella@gmail.com, HP. 0 877-8877-7298

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 29 Mei 2022

Direvisi: 4 Juni 2022

Dipublikasikan: Juni 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6618508

Abstract:

This study aims to examine the optimization of public services in making a certificate not currently serving a prison sentence at the Karawang District Attorney during the Covid-19 pandemic using the Lovelock and Wright Service Quality theory (2002: 266-267) in which there are five variable dimensions. includes Reliability, Tangibility, Responsiveness, Assurance and Assurance and Empathy. This study used descriptive qualitative method. The data collection technique was carried out through triangulation which included interviews, observations and documentation studies, then the data that had been obtained were analyzed through three stages, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the discussion show that making a certificate is not currently serving a prison sentence at the Karawang District Prosecutor's Office during the Covid-19 pandemic not optimal in the dimensions of Reliability, Tangibility, Responsiveness, and Empathy, this is evidenced by the delay in performance, lack of information and the implementation of work from houses by employees of the Karawang District Prosecutor's Office as well as the focus on other urgent problems to be resolved. As for the dimensions of guarantee and certainty of service quality in making a certificate of not serving a prison sentence at the Karawang District Attorney during the Covid-19 pandemic, it can be said to be quite optimal because of their polite attitude towards every community.

Keywords: Service Quality, srare atorney, Covid19

PENDAHULUAN

Keadaan Indonesia saat ini sedang mengalami kondisi tidak baik disebabkan oleh virus yang berasal dari Wuhan, China yaitu COVID-19. Pemerintah menyatakan bahwa virus ini penularannya sangat cepat dan menyebabkan kematian. Aktivitas sehari hari kebanyakan orang disetiap

negara yang terdampak akan sangat terbatas ruang lingkupnya yang akan menyebabkan penurunan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Semenjak adanya virus COVID-19, pembatasan mobilitas berdampak pada beragam sektor terutama sektor pemerintahan.

Keberadaan COVID-19 yang belum dapat dipastikan kapan berakhirnya mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan *new normal* sebagai pencegahan dan penghentian penyebaran COVID-19. Kebijakan pemerintah dalam upaya tersebut dilaksanakan dengan peraturan yang mengharuskan masyarakat mematuhi protokol kesehatan. Selain itu pemerintah menerapkan kebijakan untuk bekerja dari rumah (*Work From Home*) dan kegiatan apapun yang berhubungan dengan perkumpulan atau pertemuan ditiadakan dan digantikan dengan media daring.

Pada situasi seperti ini mengakibatkan terdapat tugas kedinasan yang tidak terlaksana secara optimal, kendati pemerintahan sudah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Bersekala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan mengeluarkan kebijakan penyesuaian sistem kerja untuk Aparatur Sipil Negara dengan menerapkan *Work From Home* (WFH). Dengan pertimbangan tersebut agar tetap mengikuti kebijakan pemerintah dalam pencegahan COVID-19 dimasa pandemi COVID-19 di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, maka Jaksa Agung RI. Dr. Burhanuddin, SH. MH. selaku pemimpin di Kejaksaan RI kembali mengeluarkan Surat Edaran Jaksa Agung RI (SEJA) Nomor 15 Tahun 2020 tanggal 28 Mei 2020 tentang Panduan Keberlangsungan Kegiatan Pelayanan Publik pada kondisi *New Normal* Pandemi Covid 19 di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia :

Surat Edaran Jaksa Agung Nomor 15 Tahun 2020, pada pokoknya mengatur bahwa untuk seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia yang bertugas pada daerah yang telah atau belum ditetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), agar berperan aktif untuk mendukung serta mempersiapkan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja dalam rangka mewujudkan kondisi *new*

normal dengan memperhatikan hal sebagai berikut :

1. Menerapkan protokol kesehatan dan *physical distancing* secara ketat.
2. Pimpinan satuan kerja di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia yang daerah hukumnya telah atau belum ditetapkan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), menjamin pelaksanaan protokol kesehatan.

Berdasarkan penjelasan isi Surat Edaran Jaksa Agung Nomor 15 Tahun 2020 tersebut maka seluruh lingkungan Kejaksaan Negeri menerapkan Pembatasan Sosial Bersekala Besar. Sistem administrasi pelayanan kejaksaan tetap berjalan namun dengan melakukan pembatasan guna menghindari terjadinya kerumunan. Akibatnya beberapa pelayanan di Kejaksaan Negeri Karawang tidak optimal terutama dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara yang mengakibatkan produktifitas pelayanan menjadi menurun. Serta berjalannya dengan waktu sarana serta prasarana dalam pelayanan surat keterangan di Kejaksaan Negeri Karawang belum ini memadai.

Kejaksaan Negeri Karawang memiliki pelayanan jasa berupa pembuatan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara sebagai persyaratan perangkat desa di Karawang. Berdasarkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 53 Tahun 2015 Bab IV Pasal 33 tentang Persyaratan Perangkat Desa, yaitu :Persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 29 huruf d dibuktikan dengan surat keterangan tidak sedang menjalankan pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dari Kepala Kejaksaan Negeri atau pejabat yang ditunjuk.

Selain itu, terdapat *standard operating procedur* (SOP) yang berlaku dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara di Kejaksaan Negeri Karawang sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengecekan data validasi pendaftar berupa KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, ijazah terakhir, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Pengantar dari desa.
- b. Setelah validasi dokumen akurat dilakukan pengecekan data perkara oleh bidang intelijen, pidana umum, dan pidana khusus sesuai data validasi dokumen pendaftar.
- c. Surat Keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara di keluarkan oleh kepala seksi intelijen Kejaksaan Negeri Karawang setelah hasil pengecekan perkara pada pidana umum dan pidana khusus tervalidasi tidak berperkara.
- d. Masyarakat yang telah melaksanakan registrasi akan dihubungi oleh Kejaksaan Negeri Karawang jika Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana penjara telah selesai.

Pada masa pandemi COVID-19 proses permohonan surat diajukan secara luring (tatap muka) oleh pemohon melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kejaksaan Negeri Karawang. Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak sedang mnjalani hukuman pidana penjara dirasa kurang optimal, pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik, proses pembuatan surat keterangan sampai membutuhkan waktu yang cukup lama serta sarana prasarana yang disediakan belum memadai. Hal ini dikarenakan pegawai harus menjalani proses pembatasan mobilitas pekerjaan. Karena keadaan dalam masa pandemi COVID-19 yang membuat segala pelayanan dari segi sarana, prasarana serta ahli dalam penjalanan tugas

tidak bisa dilakukan secara maksimal.

Karena hal tersebut pelayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang membutuhkan waktu lebih lama untuk dapat memproses permohonan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara. Hal ini dapat terlihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Pengajuan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara

No.	BULAN	2021		
		Ajuan	Realisasi (tepat waktu)	Durasi tindak lanjut
1.	Januari	15 Orang	0	1 Bulan
2.	Februari	2 Orang	2 orang	3 Hari
3.	Maret	11 Orang	0	20 Hari
4.	April	43 Orang	0	14 Hari
5.	Mei	40 Orang	40 Orang	7 Hari
6.	Juni	141 orang	0	20 Hari

Sumber Olahan Peneliti

Pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa untuk peningkatan pelayanan di Kejaksaan Negeri Karawang perlu dilakukan optimalisasi pada peningkatan kualitas pelayanan pengajuan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara. Hal ini dikarenakan pelayanan mengalami keterlambatan penyelesaian. Permasalahan tersebut memerlukan tindak lanjut berupa inovasi untuk peningkatan kinerja sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality (ASQ) (dalam Haksever dkk, 2000: 330-331) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa

yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral.

Menurut Lovelock dan Wright (2002: 265-266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif. Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2004: 407).

Menurut Lovelock dan Wright (2002: 266-267) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi sebagai berikut:

- a) Keandalan (*reliability*) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu.
- b) Berwujud (*tangibles*) adalah terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen.
- d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen.

- e) Empati (*empathy*) adalah kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yang menurut Sugiyono (2017) yakni sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian yang dilakukan dalam kondisi alamiah dan didasari oleh filsafat *postpositivisme*. Dalam penelitian model ini peneliti adalah kunci yang akan menjabarkan hasil penelitian kedalam narasi atau gambar-gambar

Teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang digunakan adalah tidak berstruktur sehingga tidak berpaku pada pedoman wawancara yang ditujukan kepada elemen-elemen terkait, observasi dilakukan di wilayah kabupaten Karawang dengan model *Non-Participant*. Sementara studi dokumentasi diperoleh melalui dua cara yakni teknik *offline* seperti buku dan *online* seperti *website*.

Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan sesuai dengan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017) yang diproses melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keandalan

Pada dimensi ini menunjukkan tentang bagaimana organisasi kejaksaan agung dinilai kualitas pelayanan berdasarkan pemberian pelayanan ketika membuat surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 apakah sudah berkalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Karawang masih dikatakan belum optimal mengingat pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 diproses cukup lama.

Hal ini dikarenakan pegawai harus menjalani proses pembatasan mobilitas perkerjaan. Karena keadaan dalam masa pandemi COVID-19 yang membuat segala pelayanan dari segi sarana, prasarana serta ahli dalam penjalanan tugas tidak bisa dilakukan secara maksimal.

Karena hal tersebut pelayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang membutuhkan waktu lebih lama untuk dapat memproses permohonan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara.

Berdasarkan temuan peneliti sebagaimana yang tertera pada tabel sebelumnya di latar belakang, bahwa jumlah pengajuan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 di Kabupaten Karawang yang belum terurus selama bulan Juni 2021 sekitar 141 jiwa dalam kurun waktu 20 hari sehingga hal ini tentu dirasa memperlambat kinerja dari kejaksaan dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 di bulan Juni 2021 oleh Kejaksaan Negeri Karawang berbeda dengan bulan sebelumnya dimana pada bulan mei 40 surat pengajuan mampu terakomodir hanya dalam 7 hari.

Adanya kedinamisan dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 membuat proposisi baru mengenai stigma negatif dibanyak masyarakat mengenai prosedur keandalan kejaksaan negeri Karawang untuk melakukan pelayanan umum.

Berwujud

Dimensi ini berbicara tentang bagaimana kualitas peayanan yang

dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 yang berkaitan dengan kualitas fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi

Pelayanan yang diberikan oleh kejaksaan negeri terhadap kebutuhan masyarakat sejatinya dapat diakomodir melalui dua cara yakni offline maupun online, dimana Kejaksaan Negeri Karawang mempunyai kantor sendiri yang beralamatkan di Kejaksaan Negeri Karawang di Jalan Jaksa Agung R. Suprato Nomor 4 Karangpawitan, Nagasari, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang atau melauai sistem website pada www.kejarikarawang.go.id/hubungi-kami/ yang merupakan situs website resmi Kejaksaan Negeri Karawang.

Oleh karena pembuatan surat Keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara ini banyak dilakukan pada masa pandemi Covid19 yang mengharuskan pengajuan dilakukan secara luar jaringan (luring) maka banyak masyarakat yang mengandalkan informasi dari internet.

Namun yang menjadi permasalahan dalam pembuatan surat Keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara tidak adanya informasi yang jelas mengenai mekanisme pengajuan sampai pada tahapan proses pembuatan hal ini dapat dilihat dari situs resmi kejaksaan negeri karawang yang sampai Juni belum menampilkan hal tersebut, terlebih kontak person yang tertera hanya sebatas telepon rumah dan email bukan sosial media yang sering dipakai masyarakat seperti Instagram maupun whatsapp.

Berbanding terbalik dengan peralatan kerja kejaksaan negeri karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara, yang dapat dikatakan optimal dimana hal ini dapat dibuktikan dengan tercapainya target penyelesaian pengajuan surat

sebanyak 40 buah dalam waktu 7 hari dibulan Mei.

Ketanggapan

Dimensi ini berbicara tentang bagaimana kualitas peayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 yang berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen.

Pada tahapan ini sejatinya para karyawan dinilai optimal dalam menyelesaikan segala bentuk tugas yang diberikan oleh atasan maupun keinginan dari masyarakat seperti pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara dengan waktu yang cepat.

Namun permasalahan konsistensi sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya menyebabkan proses pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara terkadang melebihi waktu ekspektasi yang diharapkan.

Hal ini semakin diperparah dengan adanya sistem *Work From Home* (WFH) yang diberlakukan serentak nasional di setiap lembaga pemerintahan yang berakibat pada keterlambatan kinerja karena para pegawai belum tentu mampu membuat surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara di rumah karena keterbatasan peralatan yang ada di rumah mereka

Jaminan dan Kepastian

Dimensi ini berbicara tentang bagaimana kualitas peayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen.

Adapun pada dimensi ini para pegawai kejaksaan negeri Karawang telah memberikan kepastian maupun jaminan kepada setiap warga Karawang yang melakukan pengajuan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara dimana pegawai nantinya akan menghubungi warga tersebut ketika proses pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara telah selesai.

Selain itu para pegawai kejaksaan negeri Karawang juga dapat dikatakan memiliki atitude yang baik hal ini dibuktikan melalui sopannya mereka terhadap para warga yang datang untuk meminta pelayanan.

Melalui kebaikan inilah yang membuat banyaknya masyarakat Karawang yang masih mempercayai pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 di Kejaksaan Negeri Karawang.

Empati

Dimensi ini berbicara tentang bagaimana kualitas peayanan yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 yang berkaitan dengan kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada konsumen

Pada dimensi terakhir dalam kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19. Para pegawai Kejaksaan Negeri Karawang belum terlalu optimal hal ini dikarenakan banyaknya kasus yang lebih darurat untuk diselesaikan seperti kasus yang saat ini sedang viral di Kabupaten Karawang yakni mafia tanah.

Sehingga karena hal tersebut banyak masyarakat yang tidak mengetahui perkembangan dari pengajuan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara yang telah mereka

lakukan, sampai pada akhirnya pihak Kejaksaan Negeri Karawang menghubungi mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara Di Kejaksaan Negeri Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19 maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut

1. Pada dimensi keandalan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 dinilai belum optimal karena masih adanya keterlambatan dalam proses pembuatan
2. Pada dimensi berwujud kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 dinilai belum optimal karena minimnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat
3. Pada dimensi ketanggapan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 dinilai belum optimal karena adanya pemberlakuan WFH dan minimnya peralatan kerja yang dapat menukung para pegawai menyelesaikan surat keterangan di rumah mereka masing-masing
4. Pada dimensi jaminan dan kepastian kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 dinilai cukup optimal

karena attitude para pegawai yang cukup tinggi ketika melakukan pelayanan

5. Pada dimensi keandalan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Karawang dalam pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara pada masa pandemi covid19 dinilai belum optimal karena banyaknya kasus yang lebih penting untuk segera diselesaikan sehingga para pegawai tidak bisa menaruh perhatian lebih di sektor pembuatan surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hasibuan, Malayu S. P. (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, Hani, (2003), *Manajemen*, Yogyakarta, BPFE.
- Hasibuan, S. P. (1994), *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Keban, T. Yeremias. (2008), *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta : Gaya Media.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lisa Handayani, Nanik Suryani. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan*. *Economic Education Analysis Journal*. 2 (3). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan*, Cetakan Ketujuh.

- Ratminto dan Atik, (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Rachmat, Jalaludin (1993), *Metodologi Penelitian Komunikasi*, Bandung, Remadja Karya.
- Sastradipoera, Komarudin (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung, Kappa Sigma.
- Sugiyono (2000), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sudjana (1991), *Metode Statistik*, Bandung, Tarsito.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Ketiga.
- Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby, Ikeu Kania. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. 9 (1). Universitas Garut
- Surat Edaran Jaksa Agung RI (SEJA) Nomor 15 Tahun 2020 tanggal 28 Mei 2020 tentang Panduan Keberlangsungan Kegiatan Pelayanan Publik pada kondisi *New Normal* Pandemi Covid 19 di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia.
- Tjiptono. F. (2004). *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Trio Dora Wanda Mananeke, Joyce J. Rares, Deysi Tampongongoy (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung.