

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN NGAMBUR  
KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

**Oleh:**

**YUNI HARTINA**

**NPM: 1841030510**



**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443 H/2022 M**

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN NGAMBUR  
KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

Diajukan untuk Melengkapi tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar S1 (S.Sos) Dalam  
Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**YUNI HARTINA**

**NPM: 1841030510**

**Pebimbing I : Dr. Hasan Mukmin, M.A**

**Pembimbing II : Badaruddin, S.Ag, M.Ag**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443 H/2022 M**

## ABTRAK

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor kementerian Agama di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Manajemen kinerja adalah suatu proses bagaimana mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja dengan menciptakan visi dan misi bersama untuk mencapai tujuan kedepannya. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, karena keberhasilan dan kesuksesan kinerja dalam suatu organisasi atau instansi ditentukan oleh sumber daya manusianya dengan pemahaman dan kemampuan dalam menjalankannya, kinerja merupakan unsur penggerak diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dilakukan tidak setengah-setengah akan tetapi segenap kemampuan yang dimiliki dalam arti kata harus profesional dalam bekerja agar dapat diselesaikan tepat waktu.

Namun Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya manajemen dalam pelayanan dengan adanya manajemen kinerja di sebuah instansi pemerintahan seperti KUA di kecamatan ngambur maka diharapkan semua kinerja pelayanan yang sudah direncanakan dapat sesuai rencana. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat kecamatan ngambur, jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif.

Metode penelitian ini bersifat deskriptif, populasi penelitian berjumlah 12 orang dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian: setiap pegawai KUA Kecamatan Ngambur sudah bekerja dengan *job description* masing-masing dan telah terlaksana dengan baik dan sudah cukup maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Semua kegiatan manajemen dimulai dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mendukung semua program kerja dan tercapainya harapan Kantor Urusan Agama kecamatan ngambur.

**Kata Kunci “Manajemen Kinerja, Kualitas Pelayanan”.**

## **ABTRACT**

*The office of Religious Affairs is a government agency tasked with carrying out some of the duties of the office of the ministry of religion in the field of islamic religious affrais in the sub-district area. Performance management is a process of how to manage performance oriented resources by creating a shared vision and mission to achieve future goals. Performance is about doing work and the results achieved from the work, because the success and success of performance in an organization or agency is determined by its human resourcer with understanding and ability to carry it out.*

*Half but all the abilites possessed in the sense of the word must be profesional in work so that it can be complete on time but basically all organization require management in service with the existence of performance management in a government agency such as KUA in Ngambur sub-district it is expected that all service performances that have been planned can be according to plan services are activities carried out by a person or group of people on a material basis through certain systems, procedures and nethods in an eff ort to fulfill the interests of the community in accordance with their rights research I this study aims to determine performance management in improving the quality.*

*of community services in the Ngambur sub-district, this type of research is qualitative research. This research method is descriptive, the research population is 12 people and the sample in this study is the entire population. Data collection techniques by interview, observation, documentation, the results of the research that each KUA employee of the Ngambur district has worked with their respective job descriptions and has been carried out well and has been maximal enough in improving the quality of community services. Sub-district religious a aff airs are scattered.*

**Keywords “ performance management, Service quality”.**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Hartina  
NPM : 1841030510  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Pesisir Barat” yang merupakan benar-benar hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada kajian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 07 Februari 2022

Penulis



**Yuni Hartina**  
1841030510

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Hartina  
NPM : 1841030510  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Pesisir Barat” yang merupakan benar-benar hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada kajian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 07 Februari 2022

Penulis



**Yuni Hartina**  
1841030510



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp (0721) 763260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.**

**Nama : Yuni Hartina**  
**NPM : 1841030510**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang  
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Dr. Hasan Mukmin, M.Ag.**  
**NIP.196104211994031002**

**Pembimbing II**

**Badaruddin, M.Ag.**  
**NIP. 1975081322000031001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I**  
**NIP. 197010251999032001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp (0721) 763260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat” disusun oleh Yuni Hartina, NPM : 1841030510, Jurusan : Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal : Rabu, 29 Juni 2022 pukul 09.30-11.00 WIB.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos,M.Sos.I (.....) 

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 

Penguji I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag.,M.Ag (.....) 

Penguji II : Dr. Hasan Mukmin, M.Ag (.....) 

Penguji Pendamping : Badaruddin, M.Ag (.....) 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag  
NIP. 196511011995031001

## MOTTO

لِكُلِّوَتَجْرَدِ اِمَمِ اَوْلَمَعِ مَهْپَنُوپَلُو مَهْلَمَعْ اَمْهَو ل ۱۹ نَوْمَلْظِي

19. “ Dan masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan. (QS. Al-Ahqaf /46:19)”



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan rasa bangga, Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Mat Antum dan Ibunda Suprihatin yang telah mendidik, mengasuh dan membesarkaku dengan penuh cinta dan kasih sayang, mengajarkan hidup kesederhanaan dan kesabaran dalam setiap untaian do'a restu serta bantuan materil, sehingga mengantarkanku meraih gelar sarjana S1.
2. Adik laki-lakiku Septiawan Saputra, yang selalu merindukan keberhasilanku dan selalu memberikan semangat untukku, dan Doli Saputra beliau seseorang yang selalu berperan aktif dalam membantu segala hal kesulitan, memberi suport, menghiburku dalam canda dan tawa.
3. Untuk teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2018 khususnya Manajemen Dakwah kelas F yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih sudah menjadi teman sekaligus keluarga hingga saat ini dan seterusnya.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang sangat berjasa karena telah memberiku kesempatan untuk membina ilmu serta membimbing untuk dapat meraih cita-cita yang tinggi.



## RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Yuni Hartina Penulis dilahirkan di Pekon pekonmon Kec. Ngambur, Kab. Pesisir Barat, Lampung, pada tanggal 14 juni 1999 anak ke-1 dari 2 bersaudara dari pasangan Ayahanda Mat Antum dan Ibunda Supri Hartini, adapun pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar (SDN) 1 pekonmon Kecamatan Ngambur pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Ngambur Pesisir Barat 2012 dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN I Ngambur pesisir Barat pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2018. Dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 tahun 2018

Bandar Lampung, 07 februari 2022

Penulis

Yuni Hartina  
1041030310



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen Dakwah. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada utusan terakhir yang memberikan pengetahuan kepada seluruh umat dan menjadi rahmat bagi alam semesta yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Adapun judul skripsi ini yaitu “MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN NGAMBUR PESISIR BARAT”. Skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Khomsarial Romli selaku dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr.Hj.Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan manajemen dakwah UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hasan Mukmin, M.A beliau selaku pembimbing I, yang telah menyediakan waktu luang untuk memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Badaruddin, S.Ag..M.Ag beliau yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik dan juga beliau juga selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu luang untuk memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Pesisir Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian yang mana sebagai bentuk tugas akademik terakhir penulis.
7. Almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Semoga semua bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ridho dan sekaligus catatan amal ibadah Allah SWT, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terbatasnya ilmu, pemahaman dan teori yang penulis miliki. Oleh karenanya kepada pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 07 february 2022  
Penulis

Yuni Hartina  
1841030510

## OUTLINE

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan memilih judul.....	2
C. Latar belakang masalah .....	2
D. Fokus penelitian.....	3
E. Rumusan masalah.....	3
F. Tujuan penelitian .....	3
G. Manfaat penelitian .....	4
H. Penelitian yang relevan.....	4
I. Metode penelitian .....	5
J. Sistematika pembahasan.....	7
<b>BAB II MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN MASYARAKAT</b>	
A. <b>Manajemen kinerja</b> .....	9
1. Pengertian Manajemen Kinerja .....	9
2. Manfaat dan Tujuan Manajemen Kinerja.....	11
3. Penilaian kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	13
4. Proses Manajemen Kinerja.....	13
B. <b>Pelayanan Masyarakat</b> .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Pelayanan dalam perspektif islam .....	17
4. Prinsip Pelayan Publik.....	17
5. Standar Pelayanan .....	18
6. Bentuk Pelayanan.....	18
<b>BAB III KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN PESIR BARAT</b>	
A. Profil Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	19

1. Sejarah Berdirinya KUA.....	19
2. Visi, Misi dan Tujuan .....	21
3. Struktur Organisasi .....	22
4. Tugas dan Fungsi KUA .....	24
B. Manajemen Kinerja Dan kualitas Pelayanan Masyarakat Di KUA .....	25
1. Manajemen Kinerja .....	25
2. Kualitas pelayanan masyarakat.....	28
3. Standar pelayanan.....	28
4. Waktu pelayanan .....	29
5. Jenis-jenis Pelayanan.....	29
6. Prosedur Pelayanan.....	30
7. Tarif Biaya Pelayanan.....	30

**BAB IV MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN NGAMBUR PESISIR BARAT**

A. Manajemen Kinerja .....	32
B. Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	35

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	39

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

1. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Ngambur Pesisir Barat
2. Data peristiwa nikah KUA kecamatan ngambur
3. Jumlah penduduk dan pemeluk Agama
4. Sarana dan Prasarana KUA



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.
- Lampiran 3 : Kartu Konsultasi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Foto



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, karena judul ini akan memberikan gambaran yang jelas dan keseluruhan isi skripsi. Masalah yang penulis bahas pada kesempatan kali ini adalah **“Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Ngambur kabupaten pesisir barat”**. Untuk lebih memahami judul skripsi ini maka penulis memberikan penegasan sebagai berikut :

Manajemen diambil dari kata *“manage”* yang berarti mengemudikan, mengurus dan memerintah. Dalam bahasa perancis berarti tindakan membimbing atau memimpin. Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Manajemen Kinerja merupakan suatu hasil kerja pegawai dalam mendapatkan hasil yang lebih baik, bagi organisasi, kelompok, dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah dilakukan.<sup>2</sup>

Menurut Wibowo manajemen kinerja adalah tentang bagaimana mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang menciptakan visi dan misi bersama untuk mencapai tujuan kedepannya, dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen ini sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya.

Pelayanan menurut Ivancevice, Lorenzi dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>3</sup> Pelayanan yang diberikan lembaga pemerintahan guna membantu dan melayani masyarakat dalam upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat, salah satunya pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur pesisir Barat.

Menurut Moenir pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi yang melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>4</sup>

Sedangkan yang dimaksud penulis dalam judul ini adalah sebuah proses pelayanan Administrasi (pendaftaran, pengesahan, pencatatan nikah dan rujuk), pembinaan keluarga sakinah, pembinaan kemasjidan, pembinaan produk halal, pembinaan zakat, infak dan sodaqoh, wakaf dan penyelenggaraan bimbingan manasik haji.

Kantor Urusan Agama adalah lembaga yang bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota ayau kabupaten dibidang urusan agama islam wilayah kecamatan salah satunya kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

---

<sup>1</sup> Suslina, *Manajemen Dakwah* (Harakindo Publishing, 2014), h.1

<sup>2</sup> Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Celeban Timur, 2005), h.25

<sup>3</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.2

<sup>4</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.26

Jadi berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dari judul skripsi tersebut adalah bagaimana cara kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang pendapat penyuluhan nikah dan rujuk, kursus calon pengantin, pembinaan keluarga sakinah dan pembinaan jama'ah haji di kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan yang mendorong penulis dalam memilih judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Alasan Objektif

Pemilihan objek penelitian didasarkan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat karena saya menemukan bahwa di tempat ini ada permasalahan atau fenomena yang sesuai dengan judul yang saya angkat selain itu didukung juga dengan data penelitian yang saya temukan di lapangan, permasalahan yang saya temukan di lapangan ini juga dibahas sesuai dengan grand teori yang saya pilih, selain itu juga bisa menghemat biaya transportasi penelitian saya dan Lokasi penelitian mudah di akses sehingga memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis ingin melihat bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur.

### 2. Alasan Subjektif

Judul yang diajukan sesuai dengan jurusan yang diambil penulis di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, selain itu tersedianya referensi yang memadai untuk menyusun skripsi ini akan mempermudah penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.

## **C. Latar Belakang Masalah**

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai, tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan, pemenuhan, permintaan, peningkatan kualitas dan meningkatkan kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja dengan menciptakan visi dan misi bersama untuk mencapai tujuan kedepannya. Yang mana manajemen ini sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi atau instansi ditentukan oleh sumber daya manusianya dengan pemahaman dan kemampuan dalam menjalankan manajemen kinerja.<sup>5</sup>

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Dalam suatu kinerja organisasi semua pekerjaan jika dilakukan oleh satu orang maka akan terlalu berat, dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga bantuan dan terbentuklah suatu kerja yang efektif.<sup>6</sup>

---

h. 4 <sup>5</sup> Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996),

<sup>6</sup> G.R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta Bumi Aksara, 1993), h.73

Kantor Urusan Agama memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian Agama di bidang urusan Agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang Agama tingkat kecamatan. Peran tersebut dapat kita lihat dari pelayanan yang diberikan KUA yaitu:

- 1) Administrasi (pendaftaran, pengesahan, pencatatan nikah dan rujuk).
- 2) pembinaan suscatin.
- 3) pembinaan keluarga sakinah dan pembinaan kemasjidan.
- 4) pembinaan produk halal dan pembinaan zakat, infak, shodaqoh,
- 5) pembinaan wakaf dan penyelenggaraan bimbingan manasik Haji.

Pelayanan Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat merupakan bentuk pelayanan publik yang merupakan segala macam bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh organisasi atau instansi yang bersangkutan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Akan tetapi pada dasarnya semua organisasi sangat memerlukan adanya manajemen kinerja, dengan demikian manajemen di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan seperti Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat maka semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana yang telah ditetapkan, karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan upaya dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan sepenuhnya secara professional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Sehingga kualitas pelayanan masyarakat terus berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani. Sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang terkait dengan urusan keagamaan di Kecamatan Ngambur adalah Kantor Urusan Agama (KUA), yang merupakan salah satu struktur dalam kementerian Agama Kabupaten Pesisir Barat.

Dalam hal ini tidak semua pegawai setiap bulannya melaksanakan tugasnya, maka dari itu pegawai di KUA Kecamatan Ngambur tidak banyak dan fasilitas yang ada di KUA seadanya. KUA Kecamatan Ngambur bertempat di sebuah gedung yang tidak permanen. Dalam menjalankan tugasnya pegawai KUA telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. sehingga penulis menjadikan penelitian dengan judul :**“Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat”**.

#### **D. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah untuk mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

## G. Manfaat Penelitian

### a. Teoritis

Manfaat teoritis bagi peneliti :

1. Menambah wawasan tentang manajemen kinerja dalam perspektif islam
2. Menambah pengetahuan tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

### b. Praktis

1. Masyarakat dapat mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus persyaratan di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur Pesisir Barat.
2. Pegawai lebih berusaha meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan sistem manajemen kinerja yang telah ditentukan.

## H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian akan memaparkan perbedaan dan persamaan bidang kajian yang diteliti antara peneliti dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Hal ini perlu peneliti kemukakan untuk menghindari adanya pengulangan kajian. Berikut ada beberapa judul skripsi yang memiliki tema yang hampir sama dengan judul ini, antara lain.

1. Skripsi Nur Rohmah, (2018) yang berjudul “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah”.<sup>7</sup>

Permasalahan yang terdapat pada skripsi ini adalah dimana berisi tentang strategi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan pegawai. Oleh karena itu persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang kinerja KUA akan tetapi meskipun demikian terdapat juga perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu objek atau tempat penelitiannya berbeda.

2. Skripsi Rismawati, (2015) yang berjudul “Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone”<sup>8</sup>

Skripsi ini berisi tentang kinerja KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone, Dalam hal ini penelitiannya sama-sama membahas tentang manajemen kinerja KUA, akan tetapi maksud dan isinya pun berbeda, pada penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat kinerja yang kurang maksimal, maka daripada itu untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien hal yang harus dilakukan KUA ini yaitu lebih meningkatkan kualitas kinerja pegawai, menambah personil pegawai dan mengembangkan potensi pegawai maka dengan demikian semua akan berjalan sesuai yang diharapkan.

3. Skripsi Diah Ranita, (2015) yang berjudul “Manajemen kinerja Dalam Peningkatan pelayanan Masyarakat Di KUA kecamatan Sukarame Bandar Lampung”<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Nur Rohmah, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2018)

<sup>8</sup> Rismawati, *Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone*, (Makasar: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)

<sup>9</sup> Diah Ranita, *Manajemen kinerja Dalam Peningkatan pelayanan Masyarakat Di KUA kecamatan Sukarame Bandar Lampung*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2015)

Skripsi tersebut lebih Berfokus pada perencanaannya dalam peningkatan pelayanan masyarakat KUA Sukarame Bandar Lampung. Dalam hal ini terdapat persamaan dengan skripsi ini yaitu Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat agar pelayanan Di KUA lebih maksimal.

4. Skripsi Ruri Nova Andrianti, (2016) yang berjudul: optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan enggal kota Bandar Lampung.

Skripsi tersebut berisi tentang mengoptimisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan KUA Kecamatan Enggal, yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan KUA kecamatan Enggal. Maka dalam hal ini terdapat persamaan dengan skripsi ini yaitu sama-sama meningkatkan kualitas pelayanan pada KUA.<sup>10</sup>

5. Skripsi Budi Utomo, (2015) yang berjudul “Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan kasui kabupaten way kanan”. Skripsi ini berisi tentang bentuk layanan pernikahan KUA dan upaya yang dilakukan dalam peningkatan layanan pernikahan oleh KUA. Namun untuk persamaan skripsi ini adalah membahas tentang seputaran Pelayanan KUA. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah objek atau tempat penelitiannya berbeda, dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.<sup>11</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas merupakan sebuah acuan bagi penulis dalam penelitian, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah objek atau tempat penelitiannya yang berbeda. Dari uraian diatas penulis tertarik dalam mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

## I. Metode Penelitian

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam menemukan metodologi penelitian supaya penulis ini dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan, maka diperlukan metodologi penelitian sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

### 1. Jenis dan sifat penelitian

#### a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang tergolong dalam pemikiran lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu ataupun kelompok.<sup>12</sup> dimana penelitian dilakukan di lapangan dengan mengamati peristiwa yang terjadi.

Untuk memperoleh kesempurnaan data, penelitian dilaksanakan dengan mencari berbagai sumberber data yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah, seperti jurnal, buku, internet dan skripsi serta sumber-sumber lainnya.

<sup>10</sup> Ruri Nova Andrianti, *Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan enggal kota Bandar Lampung*. (Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016)

<sup>11</sup> Budi Utomo, *Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan kasui kabupaten way kanan*, (Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)

<sup>12</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2007), h.6

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan karakteristik suatu masyarakat, kelompok atau individu tertentu sebagai objek penelitian tertentu secara jelas dan sistematis. Maksud penelitian ini yaitu menggambarkan yang sebenarnya guna memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti.<sup>13</sup>

2. Populasi dan sampel

a. Populasi

Diantara langkah yang penting dalam penelitian ilmiah adalah penetapan dan penarikan sampel yang jelas untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>14</sup> Dalam penelitian populasi yang diambil adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Pesisir Barat yang berjumlah 12 pegawai.

b. Sampel

Sampel adalah seluruh elemen-elemen populasi dan jika meneliti sebagian dari elemen-elemen tertentu dalam suatu populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar valid, berdasarkan penelitian diatas maka peneliti mengambil seluruh populasi yang ada.<sup>15</sup>

3. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden atau objek yang diteliti, dalam penelitian ini memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel. Data primer tersebut dianggap lebih akurat karena data ini disajikan secara terperinci.<sup>16</sup>
4. Sumber data skunder, yaitu data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik yang terdiri atas struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku-buku, jurnal dan sumber data lainnya.<sup>17</sup>

5. Teknik pengumpulan data

Yaitu untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan adapun beberapa metode penghimpunan data diantaranya sebagai berikut:

a. Interview (wawancara)

Metode pengumpulan data yang dapat dilakukan salah satunya menggunakan metode wawancara, yakni sebuah aktivitas yang dilaksanakan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Kegiatan wawancara ini dilakukan secara lisan dengan berhadapan langsung antara responden dengan interview.

b. Teknik observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan pencatatan peristiwa yang dilaksanakan secara sistematis. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif (terlibat), maksud dari observasi terlibat adalah jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian. Tanpa mengurangi perubahan pada aktivitas atau kegiatan yang sedang berjalan dan

---

<sup>13</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.75

<sup>14</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi penelitian*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2014), h.65

<sup>15</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta : Rajawali per, 2010), h.139

<sup>16</sup> Muhammad Pubundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), h.57

<sup>17</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h.79

penulis tidak menutupi dirinya sebagai peneliti. Guna menyempurnakan kegiatan pengamatan partisipatif ini peneliti juga harus ikut serta dalam kegiatan keseharian yang dilaksanakan informan untuk mempelajari dokumen yang dimiliki, menanyakan informasi yang menarik dan memperhatikan apa yang terjadi. dalam melakukan observasi pada penelitian ini penulis memang pernah menjadi bagian dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama dan tentunya lebih mempermudah dalam mempelajari dokumen yang dimiliki.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berdasarkan bukti-bukti yang berupa bahan dan dokumen tulis, catatan program, klinis, dan publikasi, informasi dan catatan harian pribadi, laporan resmi, karya-karya artistic, foto, surat-surat.

d. Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya penulis akan menganalisa data yang telah diperoleh pada saat melakukan penelitian dan data yang akan dianalisa adalah data yang berhubungan dengan pokok permasalahan kemudian dikelola dengan sedemikian mungkin hingga memperoleh sebuah kesimpulan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif. Menurut miles dan huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif yaitu reduksi data, merujuk pada proses pemilihan, pemasokan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah”. Adapun model data (*data display*), model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penarikan kesimpulan dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal dan proposisi-proposisi.<sup>18</sup>

e. Metode Analisis Data

Data yang telah di peroleh dan dikumpulkan melalui alat pengumpulan data selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, sehingga diperoleh suatu kesimpulan penelitian. Dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan digunakan dengan cara berfikir induktif, yaitu penarikan kesimpulan atau fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi yang bersifat umum.<sup>19</sup> Maka dengan metode ini penulis dapat menyaring atau menimbang data yang telah terkumpul dan dengan metode ini data yang ada dianalisis sehingga mendapatkan jawaban yang benar dari permasalahan.

## J. Sistematika penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penelitian.

Secara sistematika, penulisan skripsi ini terdiri dari lima (5) Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>18</sup> Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawaliipers, 2010), h.66

<sup>19</sup> Surjarweni V. Wiratama, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h.5

BAB I, pendahuluan. Pendahuluan ini menguraikan penegasan judul, alasan memilih judul, latar belakang masalah, focus penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tujuan dan manfaat penelitian, Tinjauan penelitian yang relevan, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II, Berisi tentang landasan teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi. Adapun landasan teori tersebut meliputi: Manajemen Kinerja dan kualitas Pelayanan Masyarakat.

BAB III, Gambaran umum tentang objek penelitian terdiri dari Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Pesisir Barat, Visi, Misi dan Tujuan, Program Kerja, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi

BAB IV, Analisis data penelitian. Pada bab ini akan menjelaskan tentang Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Ngambur Pesisir Barat.

BAB V, Penutup, Merupakan akhir dari pembahasan skripsi yang meliputi kesimpulan, saran-saran.



## BAB II

### MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN MASYARAKAT

#### A. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen merupakan suatu proses yang sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena dalam proses manajemen terdapat langkah-langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Selain proses manajemen yang harus diperhatikan dalam sebuah instansi atau organisasi, kinerja dalam sebuah instansi juga perlu diperhatikan. karena kinerja merupakan hasil kerja dan juga penilaian atas kerja seseorang dalam sebuah organisasi, oleh sebab itu kinerja juga membutuhkan manajemen agar hasil yang diperoleh dari pegawai dapat mencapai hasil yang ditunjukkan oleh instansi.<sup>1</sup>

Manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati bersama. Manajemen kinerja adalah gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis sebagai kekuatan pendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen kinerja merupakan gabungan dari kata manajemen dan kinerja. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur.

Menurut George R Terry dalam bukunya *principles of Management*, Manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni dalam menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi oleh sumber daya/factor produksi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut John R Schermerhom Jr dalam bukunya *management*, manajemen merupakan suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap penggunaan sumber daya yang dimiliki, baik manusia dan material dalam mencapai tujuan.<sup>2</sup>

Dari beberapa definisi manajemen yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen mencakup tiga aspek, yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen sebagai proses
2. Adanya tujuan yang telah ditetapkan
3. Mencapai tujuan secara efektif dan efisien

##### a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yaitu energi manusia jika dikenetikkan atau diperkerjakan akan menghasilkan keluaran kerja, istilah lain yang sering digunakan untuk kinerja adalah *performa*, akan tetapi istilah ini banyak digunakan untuk kinerja mesin dalam bahasa inggris kata kinerja adalah *performance*.<sup>3</sup>

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan

---

<sup>1</sup> Nasrullah Nursam, *Manajemen Kinerja*, Jurnal, Vol.2, No.2 (Oktober 2017), h.167

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 175

<sup>3</sup> Lijan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ( Jakarta:PT Bumi Aksara, 2017) h.480

kinerja organisasi tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan.<sup>4</sup>

Pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, Visi dan Misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan suatu organisasi. Kinerja juga dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran maka kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila ada tolak ukur keberhasilannya.

Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energy kerja dalam bahasa Inggris adalah performance, yang sering diindonesiakan menjadi kata performa. (wirawan,2009). Pengertian kinerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut: (veithzal Rivai dan Ahmad Fawzi,2005)

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps, 1992)
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin, 1987)
3. Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey and Blanchard, 1993).
4. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses apabila tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, 1994).
5. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pencapaian tugas-tugas baik yang dilakukan oleh individu maupun kelompok (Hunt and Osborn, 1996).
6. Kinerja adalah sebagai fungsi interaksi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (Robbins,1996).

Ayat tentang kinerja pegawai:

وهو يذلل رخس رحبلا اولكأئل هنم امحل ابرط اوجرخ نس نو هنم قةيلح اهنوس بلن ى رنو لك انلا  
رخاوم هينا اوغببلو نم هاضنا مكلعلو نوركش □ ١

14. Dan dia-lah, Allah yang menundukkan lautan (untukmu), agar kamu dapat memakan daripadanya daging yang segar (ikan), dan kamu mengeluarkan dari lautan itu perhiasan yang kamu pakai, dan kamu melihat bahtera berlayar padanya, dan supaya kamu mencari (keuntungan) dari karunia-Nya, dan supaya kamu bersyukur. (QS.An-Nahl: 14).

Allah memberikan manusia kapasitas dasar manajerial dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, dalam kaidah tersebut suatu hal yang mendasar dalam rangka bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan dalam mengelola manajerial.

---

<sup>4</sup> Ismail, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana,2013), h.212

## 1. Manfaat dan Tujuan Manajemen Kinerja

Menurut Wibowo manajemen kinerja memberikan manfaat bagi organisasi, kelompok dan individu, yaitu:

- a. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi adalah membantu menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu lainnya, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.
- b. Manfaat manajemen kinerja bagi manajer yaitu membantu memperbaiki kinerja tim dan individu lainnya dan proses memotivasi serta pengembangan tim.
- c. Manfaat manajemen kinerja bagi individu yaitu membantu mendorong dan mendukung untuk bekerja dengan baik dan memberikan umpan balik dalam rencana memperbaiki kinerja individu.<sup>5</sup>

Manajemen kinerja mendukung seluruh tujuan organisasi dengan menghubungkan pekerjaan dari setiap anggota dan pimpinan pada seluruh unit strukturnya. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Ahqaf ayat 19

لِكُلِّو تَجَرِد اَمَم اولم ع مه پنو پلو مه لم ع ا مه و ل ن وم لظي ١٩

Artinya :*Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan (QS.Al-Ahqaf ayat 19).*

Penjelasan dari ayat diatas adalah bekerjalah dengan keras dan jujur, seperti pepatah mengatakan barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan mendapat hasil yang baik tetapi barang siapa yang bekerja dengan biasa-biasa saja maka dia akan mendapat hasil yang biasa pula. Oleh sebab itu kesuksesan suatu organisasi atau lembaga adalah kerja pegawai didalamnya.

Sedangkan tujuan manajemen kinerja dari suatu organisasi sebagai macam diantaranya sebagai berikut:

- a. Menerjemahkan dari visi dan misi organisasi ke dalam tujuan dan hasil yang jelas, mudah dipahami dan dapat diukur sehingga membantu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.
- b. Menyediakan informasi untuk menilai, mengelola dan meningkatkan keberhasilan kinerja.
- c. Menyediakan manajemen kinerja yang lengkap dengan memasukan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketetapan waktu, kepuasan dan peningkatan keahlian pegawai.<sup>6</sup>

Dalam pencapaian tujuan suatu organisasi menunjukkan hasil kerja yang diperoleh berdasarkan aktivitas yang dijalankan organisasi. Untuk menjamin berjalannya aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diinginkan, maka diperlukan usaha manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya.

## 2. Penilaian kinerja dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

---

<sup>5</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), h.9

<sup>6</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.137

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan suatu sistem yang formal dalam menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu, atau tim. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya manajemen kinerja.<sup>7</sup> Tujuan dilakukannya dalam penilaian kinerja yaitu untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Oleh karena itu untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai untuk pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang.

Namun pegawai yang mampu meningkatkan hasil kerjanya akan mendapatkan berbagai kebijaksanaan seperti kenaikan gaji, pendidikan dan latihan. Bagi organisasi penilaian kinerja dapat menjadi landasan untuk penilaian sejauh mana kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti pelatihan, perekrutan, seleksi dan penempatan yang dilakukan dengan baik dari keseluruhan proses manajemen sumber daya secara efektif.

Banyak organisasi yang berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Hal tersebut sangat tergantung dari pelaksanaannya, yaitu para pegawai agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam penilaian kinerja juga membutuhkan standar yang jelas sebagai tolak ukur terhadap kinerja yang akan diukur. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam standar penilaian kinerja yang baik dan benar yaitu sebagai berikut :

3. *Validity* merupakan keabsahan standar tersebut sesuai dengan jenis pekerjaan yang dinilai. Yang dimaksud dengan keabsahan adalah standar tersebut memang benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai.
4. *Agreement* berarti persetujuan, merupakan standar penilaian tersebut disetujui dan diterima oleh pegawai yang akan mendapat nilai.
5. *Realism* yaitu standar penilaian tersebut bersifat realistis, agar tercapai oleh para pegawai dan sesuai dengan kemampuan pegawai.
6. *Objectivity* berarti standar tersebut bersifat objektif, yaitu adil dan mampu mencerminkan keadaan yang sebenarnya tanpa menambah atau mengurangi kenyataan dan sulit untuk dipengaruhi oleh bias-bias penilai.<sup>8</sup>

Berdasarkan penjelasan standar penilaian kinerja diatas, terlihat jelas bahwa penilaian kerja tidak hanya sekedar menilai, akan tetapi mencapai pada aspek pegawai kurang atau lebih, yaitu dengan membantu pegawai untuk mencapai kerja yang diharapkan sebuah organisasi. Adapun hal-hal yang harus dilakukan dari proses perencanaan penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan sasaran kerja tahunan atau yang dikenal dengan istilah indicator kinerja individu setiap karyawan.
- b. Menjelaskan beberapa sasaran kerja tahunan yang akan dicapai
- c. Membahas mengenai hal-hal yang akan dilakukan atasan dan bawahan untuk mencapai sasaran kerja.
- d. Persiapan dilakukan secara lengkap, mulai dari kesiapan karyawan, sasaran dan prasarana, waktu dan persiapan lainnya.<sup>9</sup>

Dengan mengetahui kinerja yang telah ditetapkan, organisasi dengan mudah menentukan seberapa jauh kinerja tersebut dengan melihat dari ukuran penilaian kinerja. Kinerja pegawai adalah hasil dari berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja organisasi.

---

<sup>7</sup> R. Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), h.257

<sup>8</sup> Thoba, Mifta *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), h.65

<sup>9</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007), h.6

1. Faktor individu, faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir yang diperoleh ketika ia berkembang misalnya dalam hal bakat, sifat pribadi, keadaan fisik maupun kejiwaannya. Maka individu tersebut akan memiliki konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Faktor lingkungan organisasi, faktor lingkungan antara lain komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis dan fasilitas kerja yang memadai. Jika faktor lingkungan kurang menunjang, maka bagi pegawai yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia dapat berprestasi dalam bekerja. Hal tersebut dapat diubah dan bahkan diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemicu motivasi dalam organisasinya.

Menurut Simamora menyatakan bahwa kinerja mengacu pada kader pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan seseorang. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan pegawai sehingga mempengaruhi sebuah organisasi salah satunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Keberhasilan dalam sebuah organisasi bisa dilihat dari pekerjaan pegawainya, oleh karena itu organisasi menuntut agar para pegawainya mampu meningkatkan kinerja yang optimal.

## 2. Proses manajemen kinerja

### 1. Perencanaan kinerja (*planning*)

Menurut Bacal perencanaan kinerja yaitu sebuah proses yang mana pekerja dan manajer bekerja bersama dalam merencanakan apa yang harus dilakukan pekerja pada tahun mendatang, sehingga mendefinisikan bagaimana kinerja harus diukur, mengidentifikasi dan merencanakan mengatasi hambatan dan mendapatkan saling pengertian dalam pekerjaan.<sup>10</sup>

Menurut George R. Terry dan Lealie W. Reu Perencanaan Merupakan suatu proses yang memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan yang ditetapkan tercapai.<sup>11</sup>

Sedangkan menurut Mary Robins, perencanaan merupakan suatu proses yang melibatkan penentu pada sasaran dan tujuan organisasi, kemudian menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mengembangkan hirarki rencana secara komprehensif untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.<sup>12</sup>

### 2. Pengorganisasian kinerja (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan dan mencapai tujuan organisasi.

### 3. Pelaksanaan kinerja (*Actuating*)

Sebuah pelaksanaan berlangsung dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia. Begitu banyak faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kerjanya seperti faktor yang berasal dari dalam sumber daya manusia adalah hubungan antar manusia di dalam organisasi baik antara atasan dengan bawahan maupun rekan sekerja. Sedangkan faktor dari

---

<sup>10</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* h.66

<sup>11</sup> George R. Terry dan Lealie W. Reu, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h.43

<sup>12</sup> Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.96

luar sumber daya lainnya yaitu seperti dana, bahan, peralatan teknologi dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.<sup>13</sup>

#### 4. Pengawasan kinerja (*controlling*)

##### a. Penilaian kinerja pegawai

Penilaian kinerja pegawai atau dikenal dengan istilah "*performance appraisal*" menurut pendapat Leon C. Meggingson, sebagaimana yang telah dikutip Mangkunegara adalah "suatu proses yang digunakan oleh atasan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan yang dimaksudkan".

Penilaian pegawai merupakan suatu evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian ini juga merupakan sebuah proses penaksiran atau penentuan nilai, kualitas dari beberapa objek, orang ataupun sesuatu.

Menurut T. Hani Handoko, mengatakan bahwa penilaian kinerja dapat digunakan untuk:

1. Perbaikan kinerja, umpan balik pelaksanaan kerja karyawan dan manajer dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka dalam meningkatkan prestasi.
2. Keputusan-keputusan penempatan, promosi dan mutasi biasanya di dasarkan atas kinerja masalah.
3. Penyesuaian-penyesuaian gaji, evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk gaji lainnya.
4. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian juga sebaliknya, kinerja yang baik mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
5. Perencanaan dan pengembangan karir, umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karir yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing, kinerja yang baik atau buruk merupakan cerminan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.
7. Kinerja yang jelek yaitu menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia atau komponen-komponen lain seperti sistem informasi manajemen. Pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang tidak tepat.
8. Mendeteksi kesalahan desain pekerjaan yang mana kinerja yang jelek merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.
9. Melihat tantangan-tantangan eksternal, karena prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga dan masalah-masalah pribadi lainnya.
10. Menjamin kesempatan yang adil, penilaian kinerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal yang diambil tanpa deskriminasi.

##### b. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses kinerja yang apabila telah selesai dilaksanakan maka akan memberikan hasil kinerja. Proses kerja dapat dikatakan selesai apabila telah mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan selesai jika pada suatu batasan waktu tertentu.

---

<sup>13</sup> Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Celeban Timur, 2005), h.57

Evaluasi kerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja yang diperoleh organisasi, tim, individu. menurut kreinter yang dikutip oleh wibowo evaluasi kinerja adalah pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel, yang mana evaluasi terhadap hasil kinerja yang dapat dilakukan terhadap hasil kinerja organisasi tim ataupun individu masing-masing pekerja.

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan menurut *ivancevice, Lorenzi, Skinner* mengatakan bahwa pelayanan merupakan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan publik yang berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, Masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses, sebagai proses pelayanan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Sinambela pelayanan merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Namun dalam hal ini kebutuhan bukanlah secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan manusia.<sup>14</sup> Sedangkan dalam beberapa pengertian dasar di dalam keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, Departemen, lembaga pemerintah Non Departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.
- d. Unit penyelenggaraan pelayanan Publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan public.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks kepuasan masyarakat merupakan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

---

<sup>14</sup> Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.10

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan lagi menjadi yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan suatu proses, jasa dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan merupakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan pernikahan, baik dari pelayanan administrasi, pelayanan legalisir buku nikah dan lain sebagainya di Kantor Urusan Agama kecamatan Ngambur sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Jika kualitas dan kemampuannya baik, maka pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan.<sup>15</sup> Mulai dari tingkat yang sederhana ke tingkat yang paling kompleks. Ada 3 tingkatan harapan masyarakat mengenai kualitas :

- a). Tingkatan sederhana atau jaminan bahwa public akan mendapatkan layanan.
- b). Tingkatan menengah, mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- c). Tingkatan tinggi, yaitu mendapatkan kesenangan dan kenyamanan.

Dari tiga tingkatan diatas dapat dimaknai bahwa tidak sulit bagi siapapun untuk memberikan kualitas dan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan.<sup>16</sup> Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima indicator, yaitu sebagai berikut:

- b. *Reliability*, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar dalam jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
- c. *Responsiveness*, merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantukonsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance*, merupakan pengetahuan atau wawasan, kepercayaan diri dari pemberi layanan dan respek kepada konsumen.
- e. *Empathy*, merupakan suatu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan dan berusaha dalam mengetahui keinginan pelanggan.
- f. *Tangibles*, merupakan penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan yang menunjang pelayanan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, manusia, jasa proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan

---

<sup>15</sup> Yanhar Jamaludin, *Model peningkatan Kualitas*, Jurnal Tapis, Vol.12 No 1 (Januari-juni 2016)

<sup>16</sup> Mansyur, Ahmad, *Teori-teori muthakir administrasi publik*, (Yogyakarta: Rangkang Education, 2010), h.189



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kalaborasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007)
- Al Imron, Bidang Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara*, 13 Januari 2022
- Diah Ranita, *Manajemen kinerja Dalam Peningkatan pelayanan Masyarakat Di KUA kecamatan Sukarame Bandar Lampung*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2015)
- Budi Utomo, *Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan kasui kabupaten way kanan*, (Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)
- Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur*, 10 Januari 2022
- Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur*, 11 Januari 2022
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawalipers, 2010)
- G.R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta Bumi Aksara, 1993)
- George R. Terry dan Lealie W. Reu, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000)
- Ismail, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana, 2013)
- Jon Mery, S.Ag., M.Kom.I Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara*, 12 Januari 2022
- Jon Mery, S.Ag., M.Kom.I, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara*, 13 Januari 2022
- Kasturi, Bidang Administrasi Keuangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara* 14 Januari 2020
- Lijan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017)
- Mansyur, Ahmad, *Teori-teori muthakir administrasi publik*, (Yogyakarta: Rangkang Education, 2010)
- Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996)
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Muhammad Pubundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta :Bumi Aksara, 2016)

- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2007)
- Nasrullah Nursam *Manajemen Kinerja*, Jurnal, Vol.2, No.2 (Oktober 2017)
- Nur Rohmah, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunukasi, 2018)
- R. Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012)
- Rismawati, *Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone*, (Makasar: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta : Rajawali per, 2010)
- Ruri Nova Andrianti, *Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan enggal kota Bandar Lampung*. (Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016)
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta Rajawali Pers, 2015)
- Surjarweni V. Wiratama, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)
- Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Celeban Timur, 2005)
- Suslina, *Manajemen Dakwah* (Harakindo Publishing, 2014)
- Thoba, Mifta *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004)
- Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011)
- Wiratna Sujarweni, *Metodologi penelitian*,(Yogyakarta:PT Pustaka Baru, 2014)
- Yanhar Jamaludin, *Model peningkatan Kualitas*, Jurnal Tapis, Vol.12 No 1 (Januari-juni 2016).