

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR
SUMSEL**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapat
Gelara Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Oleh :

Daffa Azzahra Salsabila

NPM 1841030472

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443/2022 H**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Daffa Azzahra Salsabila
Npm : 1841030472
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Prabumulih Timur Sumsel”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali bagian 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, Oktober 2022

Daffa Azzahra Salsabila



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Prabumulih Timur Sumatera Selatan"

Nama : Daffa Azzahra Salsabila

NPM : 1841030472

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

pembimbing II

Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.S.I

M. Husaini, M. T

NIP. 196104091990031002

NIP.197812182009121001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

NIP.197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Prabumulih Timur Sumatera Selatan** Di Susun oleh **Daffa Azzahra Salsabila, NPM: 1841030472**, Jurusan Manajemen Dakwah telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Senin, 24 Oktober 2022**

TIM PENGUJI

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

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

Penguji I : Badarudin, S.Ag. M.Ag (.....)

Penguji II : Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.S.I (.....)

Penguji Pendamping: M. Husaini, M.T (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag.
NIP. 197010251999032001

ABSTRAK

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 prabumulih timur 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 prabumulih timur, jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif.

Metode penelitian ini bersifat deskriptif, populasi penelitian berjumlah 8 orang dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian: setiap pegawai KUA Kecamatan Prabumulih Timur 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 prabumulih timur.

Kata Kunci “Manajemen Kinerja, Pelayanan”.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

267. “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya ucapkan Alhamdulillahrabbi'lamin kepada Allah SWT, karena berkat-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

1. Spesial untuk mutiara hati Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Amrizal dan Ibunda Yeli Sri Yanti, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan membiayai selama menuntut ilmu serta selalu memberiku dorongan, semangat, do'a, nasehat, cinta dan kasih sayang yang tulus untuk keberhasilanku. Engkaulah figur istimewa dalam hidupku.
2. Adiku tersayang, Diza Dwi Aaqilah. Yang telah banyak berkontribusi dalam memberikan motivasi demi terciptanya citacitaku, semoga Allah berkenan mempersatukan kita sekeluarga kelak di akhirat.
3. Sahabat-sahabatku (Sheila Widyasari, Istiqomah, Ferti Arda Evanti) yang telah suport untuk kelancaran penulisan skripsi ini semoga kalian silaturahmi antara kita selalu terjaga.
4. Teman-temanku seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2018 khusus nya kelas F yang telah berproses bersama hingga akhir semoga tali silaturahmi kita selalu terjalin.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang ku banggakan

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 20 Mei 2001, Putri pertama dari dua bersaudara, buah hati dari pasangan Bpk Amrizal dan Ibu Yeli Sri Yanti.

Pendidikan di SDN 44 Prabumulih yang diselesaikan tahun 2012, kemudian melanjutkan di sekolah yang sama SMPN 2 Prabumulih yang diselesaikan tahun 2015, kemudian melanjutkan di SMAN 6 Cambai yang diselesaikan pada tahun 2018. Dan terakhir pada tahun 2018 penulis melanjutkan perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Sumsel. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama perkuliahan.
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Secara khusus Bapak Prof. Dr. H^{Khomsarial} Romli, M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi I, dan Bapak M. Husaini, MT selaku dosen pembimbing skripsi II, yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
5. Bapak Marsudi, S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Prabumulih Timur, pengurus serta pegawai KUA kecamatan prabumulih timur.
6. Semua pihak yang ikut memberi dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas keterbatasan kemampuan penulis dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini, diharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran sehat demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas Jamaah di masjid-masjid lain. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 2022

Penulis

Daffa Azzahra Salsabila

NPM.1841030472



DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR ISI TABLE	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	2
C. Fokus Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	6
H. Metode Penelitian.....	8
BAB II MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK	13
A. Manajemen Kinerja.....	13
1. Definisi Manajemen Kinerja.....	13
2. Tujuan Manajemen Kineja.....	14
3. Manfaat, Fungsi, dan Peran Manajemen Kinerja.....	15
4. Proses Manajemen Kinerja.....	17
B. Pelayanan Publik.....	19
1. Pengerian Pelayanan Publik.....	19
2. Tujuan Pelayanan.....	20
3. Prinsip Pelayanan publik.....	20
4. Standar Pelayanan Publik.....	21

BAB III GAMBARAN UMUM KUA KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR KOTA PRABUMULIH.....	23
A. Profil KUA Kecamatan Prabumulih Timur Sumsel	23
1. Sejarah Berdirinya KUA	23
2. Visi, Misi dan Motto.....	25
3. Tujuan dan Fungsi	25
4. Struktur Organisasi	26
B. Manajemen Kinerja Dan kualitas Pelayanan Di KUA.....	29
1. Manajemen Kinerja	29
2. Pelayanan KUA	33
3. Standar Pelayanan	34
4. Waktu Pelayanan	34
5. Jenis-Jenis Pelayanan	34
6. Prosedur Pelayanan	35
7. Tarif Biaya Pelayanan	35
BAB IV MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR SUMSEL	
A. Manajemen Kinerja	37
B. Pelayanan KUA.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 = Pedoman Wawancara Penelitian

Lampiran 2 = 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 pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan prabumulih timur sumsel”. Untuk lebih memahami judul skripsi ini maka penulis memberikan penegasan sebagai berikut :

Manajemen kinerja adalah sentral bagi perusahaan yang membangun keunggulan bersaing melalui peran sumber daya manusia dan menjalankan strategi bisnis yang berorientasi pada *customer needs*.¹

Manajemen kinerja merupakan suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.² Dalam Irham Fahmi, pengertian manajemen kinerja menurut Wibowo adalah kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka, sebagaimana dikatakan Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

¹Syafarudin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), h. 184

²Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.3

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁴

Sedangkan yang dimaksud penulis dalam ini adalah sebuah proses pelayanan Administrasi (pendaftaran, pengesahan, pencatatan nikah dan rujuk), pembinaan keluarga sakinah, pembinaan kemasjidan, 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 atau kabupaten dibidang urusan agama islam wilayah kecamatan salah satunya kecamatan Prabumulih Timur.

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 Prabumulih Timur.

B. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan wadah terhadap proses administrasi untuk mencapai tujuan.⁵ Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuannya organisasi membutuhkan manajemen untuk meng-energize proses agar “output” and “outcome” yang diinginkan dapat dicapai. Tujuan organisasi dan tujuan

³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 27

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

⁵Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.165

individu dapat tercapai secara selaras dan harmonis, maka diperlukan kerjasama serta usaha yang sungguh-sungguh dari kedua belah pihak pengurus organisasi atau anggota organisasi untuk bersama-sama berusaha saling memenuhi kewajiban masing-masing secara bertanggungjawab, sehingga pada saat masing-masing mendapatkan haknya dapat memenuhi rasa keadilan baik bagi anggota organisasi/pegawai maupun bagi pengurus organisasi/pejabat yang berwenang.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau saja, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya 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.⁶

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.

Kantor Urusan Agama memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian Agama di

⁶ Malayu S.P. Hasibun, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996),

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, pencatatat nikah dan rujuk)
- 2) Pembinaan suscatin
- 3) Pembinaan keluarga sakinah dan pembinaan kemasjidan
- 4) Pembinaan zakat, infak, shodaqoh
- 5) Pembinaan wakaf dan penyelenggaraan bimbingan manasik Haji.

Pelayanan Kantor Urusan Agama kecamatan Prabumulih Timur merupakan bentuk pelayanan publik yang merupakan segala macam bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun 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 Prabumulih Timur 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 profesional 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 Prabumulih Timur adalah Kantor Urusan Agama (KUA), yang merupakan salah satu struktur dalam kementerian Agama Kota Prabumulih.

Dalam hal ini tidak semua pegawai setiap bulannya melaksanakan tugasnya, maka dari itu pegawai di KUA Kecamatan Prabumulih Timur tidak banyak dan fasilitas yang ada di KUA seadanya KUA Kecamatan Prabumulih Timur bertempat di sebuah gedung yang permanent. 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 Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Prabumulih Timur Sumsel”

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama kecamatan Prabumulih Timur.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:
Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama kecamatan Prabumulih Timur?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah untuk mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama kecamatan Prabumulih Timur.

F. 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 Prabumulih Timur.

b. Praktis

1. Masyarakat dapat mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus persyaratan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Prabumulih Timur
2. Pegawai lebih berusaha meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan sistem manajemen kinerja yang telah ditemukan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, namun terdapat perbedaan yang terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahan yang terjadi di wilayah yang akan penulis teliti. Beberapa penelitian yang membahas kajian tersebut diantaranya, yaitu :

1. jurnal ilmu pemerintahan yang ditulis harnold, mahasiswa ilmu pemerintahan universitas mulawarman pada tahun 2017 tentang “*Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau*” hasil penelitian menunjukkan bahwa diklat prajabatan pada badan kepegawaian daerah kabupaten malinau belum efektif, hal ini disebabkan oleh oleh faktor widyaiswara yang kurang berkompeten dan sarana prasarana yang kurang kondusif sehingga peserta kurang nyaman dengan keadaan terbatasnya fasilitas yang ada.⁷ Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti, peneliti lebih mengarah pada pelaksanaan pelayanan publik dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan di kua kecamatan prabumulih timur selain itu juga lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan jurnal di atas dengan

⁷Harnold, *Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau*, Vol. 5, No.

penelitian yang akan di teliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

2. Pada tahun 2015, GITA CRISTALYA, Mahasiswa Negeri Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran. dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*”, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo sudah di terapkan dimensi *tangibel, reliability, responsiveness, assurance*, dan empati beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarpras yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. faktor penghambat yakni kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarpras. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan sekali kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani.⁸

Perbedaan dengan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti terletak pada kualitas dan pelaksanaan, dimana skripsi ones gita crystalia lebih mengarah pada kualitas pelayanan publik sedangkan peneliti dalam hal ini lebih terfokus pada pelayanan publik dalam hal pelayanan

⁸Ones Gita Crystalia, skripsi: Kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih Kabupaten kulon progo, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

pencatatan pernikahan dan perbedaan kedua terletak pada lokasi yang berbeda. Dan persamaannya di salah satu variabel membahas tentang pelayanan publik.

3. Skripsi yang di tulis oleh reni prasetyo mahasiswa jurusan politik dan kewarganegaraan fakultas ilmu sosial universitas negeri semarang dengan judul skripsi "*Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati*" dimana hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan menjadi perhatian semua perusahaan maupun instansi pemerintahan, hal ini juga terjadi di kecamatan margoyoso kabupaten pati dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.⁹

Perbedaan dua skripsi di atas dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah perbedaan lokasi, dimana lokasi dari penelitian reni prasetyo di margoyoso kabupaten pati, sedangkan skripsi dari peneliti sendiri di prabumulih dengan lebih terfokus pada pelayanan pencatatan nikah dan untuk persamaannya sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

H. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono bahwa "Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Setelah melakukan pemaparan masalah diatas, maka penulis menggunakan metode :

⁹Reni Prasetyo, Skripsi: *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013).

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan kata-kata tertulis dan bukan angka. Untuk lebih jelasnya Lexy J. Moleong dalam bukunya metodologi penelitian kualitatif mengutip penjelasan yang diberikan dari Bogdan dan Taylor “Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”¹⁰.

Adapun objek penelitian yaitu KUA Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih, dengan subjek Staf Karyawan KUA Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih, untuk mengetahui manajemen kinerja dalam pelayanan KUA tersebut.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber Data primer adalah penelitian yang sumber datanya diperoleh secara langsung dari wawancara dan dari sumber aslinya. Penelitian ini membutuhkan pengumpulan data, dengan kata lain yaitu dengan cara menjawab pertanyaan riset (*metode survey*) atau penelitian benda (*metode observasi*). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara kepada pemimpin atau ketua KUA dan staf karyawan KUA Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder adalah penelitian yang sumbernya diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, jurnal dan

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 4

internet serta bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian :

a. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.¹¹

Menurut P. Joko Subagyo wawancara adalah Suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.¹²

Pengertian wawancara menurut Supriyati adalah cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu keinginan atau kebutuhan. wawancara adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden.¹³

Peneliti akan melakukan wawancara kepada sampel penelitian untuk mendapatkan data. Wawancara dilakukan kepada para pegawai KUA Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

b. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau Observasi merupakan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan tanpa mengajukan pertanyaan. Metode observasi yaitu melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat

¹¹Soegijono

¹²Soegijono

¹³Soegijono

apa yang diamati, mencatatnya, kemudian pengolahnya.¹⁴

Menurut Supriyati adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi.¹⁵

Dalam penelitian ini penulis tidak berperan langsung untuk ikut serta dalam kegiatan yang sedang dilakukan pada ruang lingkup KUA Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen, yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan dan kebijakan.¹⁶ Dokumentasi sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi didalam penelitian ini.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁶

¹⁴Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta, Bumi Aksara: 2003), hal 106

¹⁵Soegijono

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta: 2011), hal 240

Penulis menganalisis menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Setelah data terkumpul maka dilanjutkan dengan langkah selanjutnya yaitu penulis menganalisa data yang didapatkan dalam kegiatan penelitian, jadi data yang dianalisa tersebut merupakan data yang terkait dengan permasalahan yang harus dibuat sedemikian rupa sehingga dapat disimpulkan.



BAB II

MANAJEMEN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen Kinerja

1. Definisi Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja (*performance management*) adalah proses berorientasi tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas pra karyawan, tim dan akhirnya organisasi.¹⁷

Armstrong menyatakan bahwa lebih melihat 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.¹⁸ Dalam Bintoro dan Daryanto, manajemen kinerja didefinisikan oleh Bacal sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya.¹⁹

Berdasarkan definisi lain, manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan atau peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman.²⁰ Selain itu, manajemen kinerja merupakan suatu ilmu memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan

¹⁷R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2008),h.256

¹⁸Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Keiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.8

¹⁹Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h.2)

²⁰*Ibid*, h.4)

dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.²¹

Jadi, dari beberapa definisi diatas yang dimaksud manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen agar mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.

2. Tujuan Manajemen Kinerja

Tujuan manajemen kinerja dari suatu organisasi berbagai macam di antaranya adalah 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 untuk mencapai tujuan.
- b. Menyediakan informasi untuk menilai, mengelola dan meningkatkan keberhasilan kinerja keseluruhan organisasi.
- c. Mengubah paradigma dari orientasi pengendalian dan ketaatan menjadi pendekatan strategik yang berkelanjutan kepada keberhasilan organisasi.
- d. Menyediakan manajemen kinerja yang lengkap dengan memasukkan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketepatan waktu, kepuasan *stakeholders*, dan peningkatan keahlian pegawai.²²

Untuk mewujudkan tujuan suatu perusahaan agar bisa menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional maka perlu memahami apa yang menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari manajemen kinerja. Michael Armstrong mengatakan, “Tujuan menyeluruh manajemen kinerja adalah untuk menumbuhkan suatu

²¹Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.3

²²Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.137

budaya dimana individu dan kelompok bertanggung jawab atas kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka sendiri”.

Adapun tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja menurut Michael Armstrong yaitu untuk :

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
2. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan.
3. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan kepuasan kerja dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan
4. Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualita yang tinggi.²³

Adapun tujuan manajemen kinerja yang bersifat administratif, tujuan strategik dan tujuan pengembangan.

1. Tujuan yang bersifat administratif, menunjukkan tanggung jawab manajemen kinerja untuk melakukan pencatatan terhadap perilaku atau prestasi kerja karyawan selama periode tertentu sehingga berdasarkan dokumen itu, dapat ditentukan kompensasi yang harus diterima oleh karyawan.
2. Tujuan strategik, yaitu harus mampu mengkaitkan tugas-tugas dan karakteristik kemampuan karyawan dengan tujuan organisasi.
3. Tujuan pengembangan, menunjukkan bagaimana manajemen kinerja mengembangkan karyawan agar efektif menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam jabatannya.

3. Manfaat, Fungsi dan Peran Manajemen Kinerja

Hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga bagi manajer dan individu.

²³Irham Fahmi, *Manjemen Kinerja: Teori*.(Bandung: Alfabeta, 2011), h.4

Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi karyawan, meningkatkan komitmen, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan karyawan yang terampil untuk tidak pindah bekerja, mendukung layanan pelanggan, dan mendukung program perubahan budaya organisasi.²⁴

Manfaat manajemen kinerja bagi manajer antara lain memperbaiki kinerja tim dan individu, mengusahakan penghargaan non-finansial bagi staf, membantu pekerja yang kinerjanya rendah, mendukung kepemimpinan, proses motivasi dan pengembangan tim, mengusahakan kerangka kerja untuk meninjau kembali kinerja dan tingkat kompetensi.

Manfaat manajemen kinerja bagi individu antara lain memperjelas peran dan tujuan, mendorong dan mendukung untuk tampil baik, membantu mengembangkan kemampuan dan kinerja, menggunakan waktu secara berkualitas, sebagai dasar objektivitas dan kejujuran untuk mengukur kinerja, dan memformulasi tujuan dan rencana perbaikan dimana cara bekerja dikelola dan dijalankan.²⁵

Fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan pada suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

Manajemen kinerja berfungsi dan berperan dalam menurunkan potensi konflik, membangun daya saing perusahaan, dan membangun kedisiplinan kerja. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi

²⁴Hery, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Grasindo, 2019), h.4

²⁵*Ibid*, h.5

agar berfungsi dan berperannya manajemen kinerja dengan baik, yaitu :

- a. Pihak manajemen perusahaan harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multi komunikasi.
- b. Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses *filter information* dijadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai pertemuan dalam pengembangan manajemen kinerja terhadap pencapaian hasil kerja dan sebagainya.
- c. Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan sistem standard prosedur yang bersertifikasi dan diakui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
- d. Pihak manajemen perusahaan menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan.
- e. Pembuatan *time schdule* kerja yang realitas dan *feasible* (layak).
- f. Pihak manajemen perusahaan dalam menjalankan dan mengeluarkan berbagai kebijakan mengedepankan *konsep prodential principle* (prinsip kehati-kehatian).²⁶

4. Proses Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja bisa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk menghasilkan produk atau layanan, dan juga di area yang lain. Didalam proses manajemen kinerja terdapat beberapa tahapan-tahapan.

Menurut williams, terdapat empat tahapan utama dalam pelaksanaan manajemen kinerja. tahapan ini menjadi suatu siklus manajemen kinerja yang saling

²⁶Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian*.(Yogyakarta: Gava Media,2017),h.5

berhubungan dan menyokong satu dengan yang lain. Tahapan-tahapan tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Tahap pertama: *Directing/Planning*

Tahap pertama merupakan tahap identifikasi perilaku kerja dan dasar/basis pengukuran kinerja. Kemudian dilakukan pengarahan konkret terhadap perilaku kerja dan perencanaan terhadap target yang akan dicapai, kapan dicapai, dan bantuan yang akan dibutuhkan. Indikator-indikator target juga didefinisikan di target ini. Menurut Khera, penentuan target/*goal* akan efektif bila mengadopsi SMART, dimana SMART merupakan singkatan dari *Spesific, Measureable, Achievable, Realistic, dan Timebound*. Sebuah target harus jelas apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapainya (*spesific*), terukur keberhasilannya (*measureable*) dan orang lain dapat memahami/melihat keberhasilannya. Target harus memungkinkan untuk dicapai, tidak terlalu rendah atau berlebihan (*achievable*), masuk akal dan sesuai kondisi/realita (*realistic*), serta jelas sasaran waktunya (*timebound*).

b. Tahap kedua: *Managing/Supporting*

Tahap kedua merupakan penerapan monitoring pada proses organisasi. Tahap ini berfokus pada *manage, dukungan, dan pengendalian* terhadap jalannya proses agar tetap berada pada jalurnya. Jalur yang dimaksudkan disini adalah kriteria maupun proses kerja yang sesuai dengan prosedur berlaku dalam suatu organisasi.

c. Tahap ketiga: *Review/Appraising*

Tahap ketiga mencakup evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan flashback/review kinerja yang telah dilaksanakan. Setelah itu, kinerja dinilai/diukur (*appraising*). Tahap ini memerlukan dokumentasi/record data yang berkaitan dengan obyek yang dievaluasi. Evaluator harus bersifat

obyektif dan netral agar didapat hasil evaluasi yang valid.

d. Tahap keempat: *Developing/Rewarding*

Tahap keempat berfokus pada pengembangan dan penghargaan. Hasil evaluasi menjadi pedoman penentu keputusan terhadap *action* yang dilakukan selanjutnya. Keputusan dapat berupa langkah perbaikan, pemberian *reward/punishment*, melanjutkan suatu kegiatan/prosedur yang telah ada, dan penetapan anggaran.

Jadi, tahapan-tahapan manajemen kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses manajemen kinerja yang meliputi *directing/planning, managing/supporting, review/appraising, dan developing/rewarding* yang dilakukan pada suatu perusahaan atau organisasi guna memaksimalkan manajemen kinerja karyawan dengan upaya menjalankan apa yang telah direncanakan sebelumnya, melalui pengarahan dan permotivasi agar kegiatan dapat berjalan secara optimal dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut uu no. 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidakpastian untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks, sementara itu, tatanan masyarakat baru masyarakat indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang di puu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi investasi, dan perdagangan.

Sehingga pelayanan publik memiliki tujuan yang telah di atur dalam Undang-Undang No. 25/2003. Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:²⁷

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan, dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publiksesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukumbagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat nbeberapa prinsip dalam penyediaan pada sektor publik sebagai berikut :

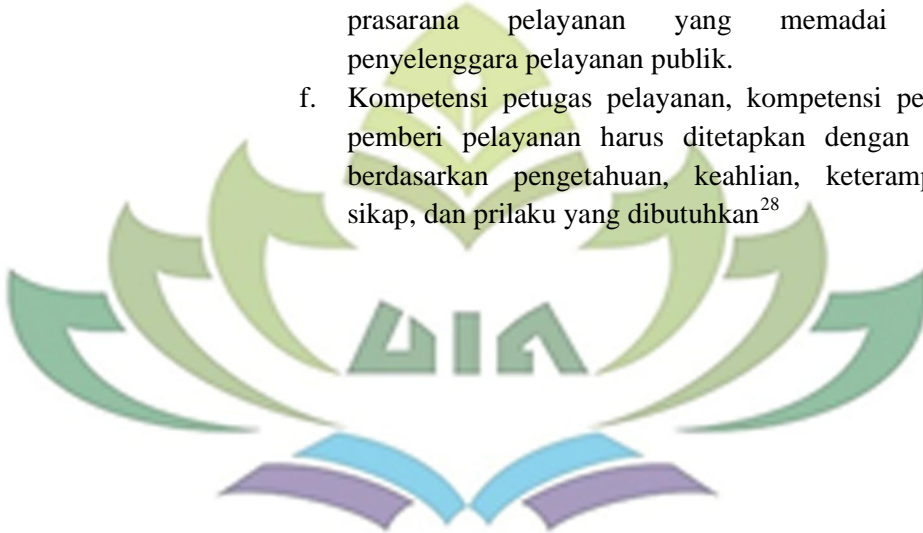
²⁷Susilo Bambang Yudhoyono, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*, (Jakarta: Presiden Indonesia, 2009), Pasal 3 Ayat, Hlm. 6

- a. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, kemudian menyediakan seluruh informasi yang diperlukan oleh masyarakat dan Memperlakukan seluruh masyarakat pelanggan secara adil dalam pemberian barang layanan tertentu. Dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
- b. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat.
- c. Membenarkan sesuatu hal dalam sebuah proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, sehingga setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut maka harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- d. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- e. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan²⁸



²⁸ Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h.23

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian*. Yogyakarta: Gava Media, 2017
- Harnold, *Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam*
Kabupaten kulon progo, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Hery, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Grasindo, 2019
- Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014
- Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Moleong Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014
- Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta, Bumi Aksara: 2003 *Perubahan Organisasi*), Bandung: Alfabeta, 2014
- Ones Gita Crystalia, skripsi: *Kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih*
Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau, Vol. 5

R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008

Ratminto, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012

Reni Prasetyo, Skripsi: *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso*, Semarang:

Universitas Negeri Semarang, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta: 2011

Susilo Bambang Yudhoyono, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*, (Jakarta: Presiden Indonesia, 2009), Pasal 3 Ayat, Hlm. 6

Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, Bandung: Alfabeta, 2014

