

# Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dhea Rafifah, Nurseri Hasna Nasution, Emi Puspita Dewi   
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia  
[dhearafifah\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:dhearafifah_uin@radenfatah.ac.id)

Submitted: 2023-02-17

Revised: 2023-03-02

Accepted: 2023-03-11

## ABSTRACT:

*This study aimed to determine the performance of employees at KUA in the Alang-Width sub-district of Palembang City, to determine the quality of service at the Alang-Width KUA in Palembang City, and to determine performance management in improving service quality at the Alang-Width KUA in Palembang City. The type of research used is qualitative research. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of the first study, performance, are significant. Good performance will result in effective and maximum service because employees have a high level of education, creativity, initiative, work experience, and ability. A good work ethic can increase employees' abilities in their respective fields. Second, reliability: service providers also understand what the community wants so that no community complains about unclear and lengthy services. Responsiveness: trying to provide the best service in other fields. Even the KUA itself was once exemplary. Assurance: has guaranteed the best possible service. Empathy: the kindness and friendliness of the community, as well as mutual respect and gratitude, is also one of the characteristics of exemplary public service. Tangibles: view of service providers and facilities at KUA, Alang-Width sub-district, Palembang City. Third, performance planning: by determining a planning system to obtain land to construct religious affairs office facilities as a whole and complete. Performance implementation: excellent service is to provide the best possible service to customers so that customers feel satisfied.*

**KEYWORDS:** *Performance Management, Service Quality*

**Copyright holder:**

© Rafifah.D, Nasution.,  
N., H & Dewi, E. P. (2023)

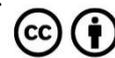
**Published by:**

Scidacplus

**Journal website:**

<https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/>

**E-ISSN:**



This article is under:

**How to cite:**

Rafifah.D, Nasution., N., H & Dewi, E. P. (2023). Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Social Science and Contemporary Issues Journal*. 1(1), 1-11.

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia manajemen sudah memasuki berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi, sosial politik, agama, dan pendidikan. Manajemen merupakan suatu proses atau ilmu untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi

dengan segala aspeknya, agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien (Fattah, 2004). Manajemen merupakan salah satu proses yang sangat penting mampu menggerakkan suatu organisasi, tanpa manajemen efektif dan efisien tidak akan ada usaha yang berhasil lama. Tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomi, sosial, dan publik untuk sebagian besar bertanggung jawab kepada kemampuan para pelaku dalam melakukan sesuatu hal yang bersangkutan (Florini, 2018). Oleh karena itu, memahami manajemen dan proses kerja yang berkaitan dengan seluruh aspek tentang manajemen merupakan hal yang tepat bagi setiap lembaga, termasuk lembaga pemerintah yang tujuannya untuk melayani masyarakat.

Salah satu bentuk manajemen yang dilakukan adalah format dengan kinerja. Pada instansi pemerintah dan organisasi baik umum maupun Islam, kinerja merupakan sebuah jawaban berhasil atau tidaknya tujuan awal dari program kerja serta kebijakan yang telah ditetapkan untuk setiap pegawai (Jawasi, 2023). Kinerja pegawai yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan maupun instansi pemerintah, semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi maka secara keseluruhan akan dapat terwujudnya peraturan yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2004).

Kinerja juga merupakan hasil dari pekerjaan organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja (Abdullah, 2013).

Islam sebagai suatu agama yang diyakini oleh umat muslim bukan semata-mata karena ajaran yang mengatur tahapan-tahapan ibadah, tetapi umat muslim juga meyakini Islam sebagai jalan hidup (Amri, 2017). Al-Qur'an dan Hadits sebagai sumber utama dan ajaran Islam juga berisi petunjuk bagi manusia dalam menjalani kehidupannya didunia. Sehingga dalam hal ini Al-Qur'an juga memberikan inspirasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pengembangan ilmu pengetahuan sangatlah penting bagi setiap manusia untuk mengembangkan kemampuan yang mereka miliki dalam suatu pekerjaan yang wajib dikerjakan (Yahya, 2022). Oleh karena itu, manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan sistematis untuk memperbaiki kinerja melalui proses berkelanjutan dalam penetapan sasaran-sasaran kinerja strategis, mengukur kinerja, mengumpulkan, menganalisis, menelaah, dan melaporkan data kerja serta menggunakan data tersebut untuk memacu perbaikan kinerja (Mahmudi, 2007).

Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya (Ayers, 2013). Dengan demikian, manajemen kinerja sebagai kebutuhan mutlak bagi organisasi maupun pekerja itu sendiri untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara

harmonis antara pimpinan dan bawahannya. Manajemen kinerja diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang hendak dicapai.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Pelayanan merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses pelayanan itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberian layanan. Keberadaan kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan karena dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan organisasi. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan (Jamaludin, 2016).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Palembang merupakan salah satu kantor yang ada di wilayah Palembang dan KUA ini merupakan instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Agama Kota Palembang. Kantor ini memiliki tempat yang bagus dan cukup strategis serta berada di lingkungan penduduk yang mayoritas beragama Islam. KUA Kecamatan Alang-Alang Lebar berlokasi di Jl. Gotong Royong Gg. Balai, Srijaya, Kec. Alang-Alang Lebar Palembang. Kantor ini merupakan salah satu struktur dalam Kementerian Agama Kota Palembang, sebagai bagian struktur dalam lembaga Kementerian Agama maka KUA kecamatan Alang-Alang Lebar memiliki tugas dan peran yang sama seperti KUA yang lainnya yang ada di Kota Palembang, yaitu segala bentuk pelayanan dari pelayanan nikah, pelayanan manasik haji umroh, pelayanan rujuk, dan pelayanan pembinaan keagamaan merupakan bentuk pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Alang-Alang Lebar.

Dalam hal ini kualitas pelayanan mempunyai ketentuan untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan itu seperti adanya *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan, serta *Responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001). Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan oleh penulis ialah deskriptif kualitatif yakni dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Bungin, 2007).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian dilakukan selama 2 minggu dimana pada tahap pertama dilaksanakan pada tanggal 1 November 2022 hingga pada ke tahap penutupan penelitian dilaksanakan sampai dengan tanggal 11 November 2022. Dalam hal ini kualitas pelayanan mempunyai ketentuan untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan itu seperti adanya *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan, serta *Responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Kinerja pegawai, kualitas hingga kepada manajemen kinerja yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan maupun instansi pemerintah, semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi maka secara keseluruhan akan dapat terwujudnya peraturan yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2004). Untuk itu, peneliti ingin mendapatkan jawaban dari seluruh narasumber yang memenuhi kriteria untuk menjawab permasalahan berikut diantaranya adalah sebagai berikut.

### ***Kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

#### **Tingkat pendidikan**

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang dapat menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam dunia kerja. Dalam merespon tuntutan masyarakat, KUA diharapkan mampu bekerja secara efektif, efisien, profesional dan amanah. Profil kepala KUA sebagai manajer

**Tabel 1. Kompetensi Karyawan**

No	Kompetensi	Deskripsi
1	Inisiatif	Karyawan yang punya inisiatif biasanya merupakan pekerja mandiri yang dapat menjalankan perannya tanpa perlu banyak supervisi dari atasan. Wawancara dengan Bapak ZAF, tanggal 1 November 2022 menyimpulkan bahwa dimana inisiatif pada karyawan sangat baik dan meningkat, pada dasarnya inisiatif dan kreatif bagi karyawan harus dikembangkan dan ditampilkan agar karyawan berpotensi dan kompetensi.
2	Pengalaman kerja	Yaitu proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Pengalaman kerja menunjukkan kemampuan kerja yang pernah dilakukan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Berdasarkan hasil observasi, pengalaman kerja merupakan faktor yang penting dalam perkembangan suatu organisasi terutama pekerjaan yang membutuhkan keahlian, kecakapan dan inisiatif dalam berkreasi, sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas.
3	Kemampuan ( <i>ability</i> )	Yaitu suatu kemampuan dari pegawai yang terdiri dari kemampuan potensi IQ, kemampuan realita <i>knowledge</i> dan <i>skill</i> . Kemampuan yang harus dikuasai oleh setiap karyawan sebagai bekal dalam mencetak berbagai prestasi dalam pekerjaannya. Wawancara dengan Bapak ZAF, tanggal 1 November 2022 menyimpulkan bahwa kemampuan kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting sebagai penunjang keterampilan pada karyawan tersebut, tujuan kemampuan karyawan pada KUA alang-alang lebar kota Palembang, seperti komunikasi yang efektif, organisasi dan manajemen, keterampilan berdiskusi, berpikir kritis, kerjasama dengan tim dan percaya diri atas kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh karyawan pada KUA Alang-alang Lebar Kota Palembang.
4	Etos Kerja	Hal ini merupakan salah satu modal yang dapat membuat karir berkembang dengan menjadikan diri sebagai pribadi yang berbeda serta menonjol dibandingkan karyawan lainnya. Berdasarkan hasil observasi peneliti mendapatkan prinsip dasar dari kinerja karyawan di KUA Kecamatan Alang-alang lebar yaitu etos kerja dimana dalam organisasi yang diinginkan berkembang harus memiliki karyawan yang juga memiliki motivasi untuk maju. Perkembangan internal ini kemudian akan memberikan performa organisasi yang meningkat, sehingga organisasi mampu mencapai target yang lebih baik. Peningkatan kinerja karyawan internal ini harus diiringi dengan etos kerja yang baik pula.

harus mampu tampil sebagai sosok yang kharismatik dan berwibawa sehingga mampu mengorganisir orang-orang yang menjadi bawahan. Begitu pula karyawan harus mampu tampil profesional sesuai bidang yang dibebankan. Dengan demikian maka akan tercapai satu keseimbangan dan

keterpaduan yang akan menjadi satu kesatuan gerak menuju satu tujuan yaitu pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak ZAF, tanggal 1 November 2022 menyimpulkan bahwa sistem pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar pegawai secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kemampuan, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan. Tingkat pendidikan merupakan suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir yang mana pegawai mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan organisasi. Tingkat pendidikan dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai menjadi latar belakang pendidikan yang sangat penting karena mampu meningkatkan status jabatan dan keterampilan bagi karyawan atas perusahaan tersebut, dapat dilihat pada tabel 1.

### ***Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

Dari hasil wawancara dengan bapak ZAF, tanggal 1 November 2022 menyimpulkan bahwa para karyawan juga benar-benar melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dari menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat bahkan tujuan mereka ingin berkunjung ke KUA Alang-alang Lebar Kota Palembang, artinya apa yang telah dilakukan oleh pihak KUA khususnya karyawan telah sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri, hasil temuan dapat dilihat pada tabel 2.

### ***Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yang akan dijadikan acuan untuk analisis masalah yang ada ialah menggunakan teori menurut Blanchard dan Garry Ridge, yang dikutip oleh Wibowo dalam buku manajemen kinerja, sistem manajemen kinerja terdiri dari tiga bagian, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi (Wibowo, 2017).

Perencanaan kinerja merupakan bagian terpenting dalam manajemen kinerja (Rudd, 2008). Perencanaan merupakan proses dimana pekerja dan manajer bekerja bersama merencanakan apa yang harus dilakukan pekerja untuk kedepannya, mendefinisikan bagaimana kinerja harus diukur dan merencanakan mengatasi hambatan dan dapat saling pengertian tentang pekerjaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak RI, tanggal 10 November 2022 menyimpulkan bahwa perencanaan kerja karyawan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang yaitu dengan menentukan sistem perencanaan yang bertujuan untuk mendapatkan lahan pembangunan fasilitas kantor urusan agama secara utuh dan sepenuhnya dan tidak lagi pinjam pakai dari balai sriwijaya, kemudian berdasarkan

Tabel. 2 Kualitas Layanan

No	Kualitas Pelayanan	Deskripsi
1.	<i>Reliability</i>	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) berkaitan dengan kemampuan suatu unit atau organisasi untuk dapat memberikan layanan yang akurat dan cepat tepat tanpa kesalahan. Oleh karena itu hal ini sesuai dengan salah satu maksud dan tujuan dari pelayanan publik yakni mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan produk yang berupa penyedia layanan publik menyediakan barang, jasa, dan layanan administrasi secara tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.
2.	<i>Responsiveness,</i>	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) berkaitan dengan bantuan kepada pengguna layanan, menanggapi permintaan mereka untuk melaporkan keinginan dan menyediakan layanan pelaporan dengan cepat dan tanggap. Dari aspek daya tanggap atau <i>responsiveness</i> Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar pada dasarnya sudah baik, para pegawai KUA dalam melayani masyarakat langsung memberikan pelayanan, mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik. Dalam hal ini ketepatan waktu juga sangat berarti bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan dalam memberikan pelayanan publik.
3.	<i>Assurance,</i>	Jika melihat pada hasil wawancara dengan pihak KUA bahwa pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama telah mengupayakan agar terjaminnya setiap pelayanan waktu, keamanan dan juga kenyamanan masyarakat. Penilaian tersebut atas dasar pelayanan yang diberikan KUA telah memberikan kepastian kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan profesionalitas karyawan Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar dalam melayani masyarakat, selain itu juga menunjukkan bahwa pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar telah memberikan jaminan pelayanan dengan sebaik
4.	<i>Empathy,</i>	KUA menjalankan kewajiban dan melaksanakan prinsip pelayanan dengan memberikan dan melayani masyarakat dari apa yang dibutuhkan hingga kendala yang dihadapi masyarakat sendiri. Pegawai KUA juga berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat ketika ada yang tidak dipahami baik itu pelayanan ataupun prosedur pelayanan yang ada di KUA. Kebaikan dan keramahan petugas, masing-masing perilaku pemberian pelayanan yang santun dan ramah kepada masyarakat, serta saling menghormati dan berterima kasih, juga merupakan salah satu ciri dari pelayanan publik yang baik.
5.	<i>Tangibles</i>	Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar dapat diberikan oleh pegawai KUA kepada masyarakat, akan tetapi data terkait fasilitas KUA masih belum memadai. Berdasarkan wawancara dengan Bapak HS, tanggal 8 November 2022 yang menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki KUA masih perlu adanya perbaikan dan pembaruan, maka hal ini tentu menjadi poin penilaian penting bagi Kantor Urusan Agama.

SOP instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan untuk memberikan pelayanan terbaik atas keperluan masyarakat.

Pada tahap pelaksanaan, manajer mengamati dan memonitor kinerja orangnya, memuji kemajuan dan mengarahkan ulang apabila diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak RI, tanggal 10 November 2022 menyimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja dapat terbentuk pada karyawan atas motivasi yang dimiliki. Kemudian melalui pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan KUA ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Evaluasi kinerja merupakan tahapan yang penting dalam manajemen kinerja. Evaluasi kinerja karyawan adalah sebuah proses penilaian kinerja atau evaluasi yang diberikan oleh KUA untuk mengukur kualitas kinerja karyawan (Wibowo, 2017). Evaluasi kinerja karyawan dapat memberikan peluang besar bagi pertumbuhan dan perkembangan KUA. Evaluasi kinerja karyawan ini dapat mengidentifikasi langsung apa yang menjadi masalah sehingga dapat diperbaiki dan juga mendapatkan solusi yang tepat untuk mencapai kepuasan bersama saat berada di sebuah lingkungan kerja.

Wawancara dengan Bapak RI, tanggal 10 November 2022 mengenai evaluasi kinerja karyawan di KUA yaitu sesuai komitmen bersama bahwa tahun 2015 harus menjadi momentum pelayanan terbaik kepada masyarakat, mengingat KUA Sebagai ujung tombak pelayanan ditingkat kecamatan di KUA kecamatan alang-alang lebar kota Palembang masyarakat sebagai cermin kualitas pelayanan Kementerian Agama, sehingga wajar jika KUA dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

## **Pembahasan**

### ***Kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

Kinerja yang ditunjukkan oleh individu yang menampilkan prestasi kerja yang lebih baik, hal ini dilatar belakangi atas tingkat pendidikan pegawai yang memang sudah memiliki kemampuan dibidang masing-masing, inisiatif sebagai aspek pendukung dimana pegawai diharapkan dapat berpikir inovatif dan meningkatkan pola perkembangan yang lebih maksimal dalam pelayanan, pengalaman kerja terkadang menjadi tolak ukur terbesar dimana seseorang yang dengan pengalaman kerja yang baik akan menghantarkannya kepada pengembangan yang lebih besar, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai juga menjadi suatu hal yang sangat penting jika pegawai tidak memiliki *skill* atas dirinya sendiri bagaimana seseorang tersebut akan dipertahankan dalam dunia kerja. Kemudian upaya yang dilakukan atas peningkatkn kinerja pegawai

dilihat dari segi etos kerja dimana seseorang akan dituntut memiliki etika kerja yang baik dengan kemampuan yang tidak bergantung atas orang lain.

***Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

Kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Alang-alang lebar ditinjau dari *reliability*: sebagai pengukuran kemampuan kerja pegawai itu sendiri, *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen yang cepat dan baik. *Assurance*: perilaku pegawai yang menampilkan jasa, *empathy*: pegawai KUA juga berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat, peduli atas keluhan dan keinginan dari pegawai serta *tangibles*, yaitu adanya ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang baik merupakan salah satu bentuk standar pelayanan yang baik.

***Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang***

Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KUA kecamatan alang-alang lebar yaitu dengan perencanaan ruang kerja yang lebih baik menentukan sistem perencanaan yang bertujuan untuk mendapatkan lahan pembangunan fasilitas kantor urusan agama secara utuh, kemudian pelaksanaan kinerja dapat terbentuk pada karyawan atas motivasi, evaluasi kinerja karyawan adalah sebuah proses penilaian kinerja atau evaluasi yang diberikan oleh KUA untuk mengukur kualitas kinerja karyawan.

**KESIMPULAN**

Kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yaitu baik, sebagai indikatornya adalah karyawan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, inisiatif, kreatif, memiliki pengalaman kerja, memiliki kemampuan dan etos kerja yang baik. Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yaitu baik, sebagai indikatornya *reliability*: pemberi layanan juga memahami apa yang dikehendaki masyarakat, sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang tidak jelas dan panjang. *responsiveness*: mengupayakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang lainnya bahkan KUA sendiri pernah menjadi KUA teladan. *Assurance*: telah memberikan jaminan pelayanan dengan sebaik mungkin. *Emphaty*: Kebaikan dan keramahan petugas, masing-masing perilaku pemberian pelayanan yang santun dan ramah kepada masyarakat, serta saling menghormati dan berterima kasih, juga merupakan salah satu ciri dari pelayanan publik yang baik. *Tangibles*: tampilan pemberi layanan dan juga fasilitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yaitu perencanaan kinerja.

**REFERENSI**

- Abdullah, M., & Ma'ruf, M. B. I. (2013). *Manajemen Bisnis Islam*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. [Google Scholar](#)
- Ayers, R. S. (2013). Building goal alignment in federal agencies' performance appraisal programs. *Public Personnel Management*, 42(4), 495-520. <https://doi.org/10.1177/0091026013496077>
- Amri, M., Tahir, S. Z. A. B., & Ahmad, S. (2017). The implementation of Islamic teaching in multiculturalism society: A case study at pesantren schools in Indonesia. *Asian Social Science*, 13(6), 125. <https://doi.org/10.5539/ass.v13n6p125>
- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (Vol. 2). Kencana. [Google Scholar](#)
- Fattah, N. (2004). *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet. VII, Bandung: PT Remaja Rosdakarya*. [Google Scholar](#)
- Florini, A., & Pauli, M. (2018). Collaborative governance for the sustainable development goals. *Asia & the Pacific Policy Studies*, 5(3), 583-598. <https://doi.org/10.1002/app5.252>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54-68. <https://doi.org/10.24042/tps.v12i1.828>
- Jawasi dan Dewi, Emi Puspita. (2023). Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Kinerja Dosen, Vol 12 No 1 (2023): *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains*. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i1.16256>
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta. [Google Scholar](#)
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. [Google Scholar](#)
- Nawawi, Hadari. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University. [Google Scholar](#)
- Rudd, J. M., Greenley, G. E., Beatson, A. T., & Lings, I. N. (2008). Strategic planning and performance: Extending the debate. *Journal of business research*, 61(2), 99-108. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.06.014>
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Cetakan Keenam). Bumi Aksara. Jakarta. [Google Scholar](#)
- Wibowo, M. K. (2016). edisi ke 3, Jakarta: PT. Raja Grafindo. [Google Scholar](#)
- Yahya, A. H., Walian, A., Pohan, H. A., & Jawasi, J. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 214-219. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.3179>