

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN HAJI REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BAUBAU

Wa Dila¹, Sartono², La Ode Muh. Elwan³

^{1,2,3} Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo
e-mail: wad67575@gmail.com
Kendari, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kota Baubau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis informasi yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif. Jadi informan dalam penelitian ini ada 5 orang terdiri atas Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Pegawai 2 orang, dan jamaah 2 orang. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan Haji Reguler di Kantor Kementerian Kota Baubau sudah baik, namun perlu terus ditingkatkan lagi. Kinerja pegawai akan menunjukkan kemampuan organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan, di perlukan peningkatan-peningkatan kinerja pegawai secara berkala. Setiap kinerja dipantau dan dikontrol langsung Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sebagai pimpinan dan jika terdapat kinerja pegawai yang perlu diperbaiki, langkah-langkah perbaikan akan diambil karena kinerja pegawai memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik (2) Kualitas pelayanan haji reguler yang dilakukan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dinilai belum optimal utamanya pada indikator bukti fisik. Beberapa sarana dan prasarana masih ada yang perlu di perbaiki yang mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna layanan saat proses pemberian layanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kementrian Agama Kota Baubau

ABSTRACT

The research aims to assess the performance evaluation results of employees in the Regular Hajj service at the Ministry of Religious Affairs Office in Baubau City. The research utilizes observational, interview, and documentation methods with a qualitative descriptive data analysis technique. The study involves 5 informants, including the Head of the Hajj and Umrah Implementation Section, 2 employees from the Hajj and Umrah Implementation Section, and 2 pilgrims. Based on the findings, it indicates that (1) Employee performance evaluation in the Regular Hajj service at the Ministry of Religious Affairs Office in Baubau City is satisfactory but requires further improvement. Employee performance reflects the organization's ability to achieve its goals. To reach established common goals, periodic enhancements in employee performance are necessary. Performance is monitored and directly controlled by the Head of the Hajj and Umrah Implementation Section at the Ministry of Religious Affairs Office in Baubau City. If any employee performance needs improvement, corrective measures are taken, as employee performance directly impacts the quality of public service. (2) The quality of regular Hajj services provided by the Hajj and Umrah Implementation Section at the Ministry of Religious Affairs Office in Baubau City is deemed

suboptimal, particularly in the physical evidence indicator. Some facilities and infrastructure need improvement, causing discomfort for service users during the service delivery process.

Keywords: *Public Services, Performance Evaluation, Service Quality, Baubau City Ministry of Religion.*

PENDAHULUAN

Untuk mencapai tujuan nasional yang digariskan dalam Dasar-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), perlu adanya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional, bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu memfasilitasi bantuan publik bagi masyarakat umum, dan mampu mencanangkan prakarsa sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945. Sebagaimana dinyatakan, Aparatur Sipil Negeri (ASN) menawarkan bantuan dalam melaksanakan proyek pekerjaan umum, proyek pemerintah, pengembangan bisnis, dan penjangkauan masyarakat secara efisien.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan birokrasi bagi masyarakat, Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus mampu menjalankan fungsi pemerintahan sebagai pelaksana tugas pemerintahan. Akibatnya, setiap lembaga pemerintah diharuskan untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi, dan ini tidak dapat dilakukan tanpa dukungan kinerja yang luar biasa. Di mata publik saat ini, seperti juga pemberitaan di media sosial, kinerja aparatur pemerintah tidak sesuai dengan harapan oleh kebanyakan masyarakat.

Dari Fenomena di atas, pemerintah perlu melakukan reformasi dalam sistem pelayanan publik dan memperbaiki kinerja aparatur negara. Kinerja pelayan publik akan menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Persepsi publik terhadap aparatur negara kemudian ditentukan oleh jenis opini ini. Tidak dapat dipungkiri bahwa harapan masyarakat akan layanan berkualitas dari semua sudut belum sepenuhnya terwujud oleh layanan publik yang disediakan pemerintah.

Untuk menciptakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berkualitas, maka perlunya diadakan Evaluasi kinerja Secara berkala untuk mengetahui sejauh mana PNS Telah mencapai target dan sasaran kerja. Dengan adanya evaluasi kinerja, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat memperbaiki kelemahan dan mengembangkan kelebihanannya untuk meningkatkan produktivitas kineja dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Metode sistematis dan terstruktur yang disebut penilaian kinerja digunakan untuk mengukur, mengevaluasi, dan memengaruhi sifat-sifat yang terkait dengan perilaku,

pekerjaan, dan hasil pekerjaan, seperti tingkat kehadiran atau ketidakhadiran. fokusnya adalah untuk menilai dan menentukan tingkat produktivitas seorang karyawan atau organisasi dan sejauh mana masyarakat mendapatkan manfaat dari mereka. (Kurniawan 2012)

Pencapaian tujuan organisasi secara signifikan dipengaruhi oleh hasil kerja masing-masing karyawan. Oleh karena itu, untuk mengevaluasi kinerja dan mengembangkan prestasi karyawan sesuai dengan tujuan organisasi, bisnis harus memiliki metode yang dapat diandalkan untuk penilaian kinerja. Setiap karyawan dapat menilai sejauh mana kinerjanya telah menghasilkan prestasi yang memenuhi tujuan organisasi dengan menggunakan teknik ini. Ketika mengevaluasi kinerja individu Pegawai Negeri Sipil (PNS), selain tanggung jawab dan fungsi utama yang telah ditugaskan, evaluasi terhadap setiap kewajiban tambahan yang mungkin ditugaskan ke PNS juga dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa penilaian kinerja mencakup semua tanggung jawab dan peran yang diemban oleh individu tersebut (Irbiana 2016)

Pelaksanaan evaluasi kinerja PNS belum dapat sepenuhnya memberikan hasil penilaian yang obyektif dan bermanfaat kepada PNS yang dinilai; Oleh karena itu, itu tidak memiliki dampak besar pada kemajuan karir pegawai pemerintah atau pembinaan. Masalah evaluasi ini, yang dianggap kurang obyektif, biasanya disebabkan oleh penilaian subjektif petugas penilai ketika memutuskan seberapa besar nilai aspek yang dievaluasi dari kinerja pekerjaan pegawai negeri sipil. Pilihannya didasarkan pada penilaian subyektif terhadap pengetahuan, kemampuan, dan perilaku pegawai negeri, yang sering dibuat dibandingkan dengan pegawai negeri sipil lainnya di lingkungan organisasi yang sama. Selain itu, evaluasi yang diselesaikan dalam waktu kurang dari satu tahun tidak diragukan lagi akan membuat sangat sulit bagi Pejabat Penilai untuk mengingat kembali tindakan Pegawai Negeri Sipil yang sedang ditinjau (Oktaviani 2015).

Akibatnya, mengevaluasi dan meningkatkan kaliber pelayanan publik yang ditawarkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) kepada masyarakat memerlukan pemeriksaan yang cermat terhadap kinerja PNS. Diantisipasi bahwa evaluasi kinerja yang obyektif dan transparan akan meningkatkan motivasi dan kompetensi pegawai negeri sipil untuk memungkinkan mereka memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien.

Para peneliti di Kantor Kementerian Agama di Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Kota Baubau melakukan pengamatan yang mengarah pada penemuan sejumlah masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai negeri sipil yang kurang baik dalam pelayanan publik. Beberapa masalah yang teridentifikasi di lapangan antara lain adalah

ketidaksiesuaian dalam menjalankan asas-asas pelayanan publik, seperti masih adanya pelayanan yang tidak ada kepastian mengenai waktu penyelesaian. Masalah lain yang juga menjadi sorotan adalah kurangnya disiplin pegawai dalam hal waktu masuk kantor. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PNS dalam pelayanan publik belum dalam kondisi terbaiknya.

METODE

Kantor Kementerian Agama yang beralamat di Jl. Raya Palagimata, Kecamatan Betoambari, Kota Baubau, Sulawesi Tenggara, menjadi tempat dilakukannya penelitian ini. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dua pegawai yang memberikan pelayanan di kantor ini, serta dua jemaah haji bertugas sebagai informan penelitian. Metode purposive sampling digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi informan. Menurut (Sugiyono 2013), salah satu teknik untuk memilih sumber data dengan masalah khusus disebut *purposive sampling*. Ini bisa menjadi seseorang yang seharusnya tahu paling banyak tentang apa yang kita antisipasi, atau bisa juga objek atau situasi sosial yang sedang dipelajari. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif. Ketika menganalisis data, pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang menggambarkan data saat dikumpulkan, tanpa upaya untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang diakui secara universal.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut (Sugiyono 2013) tujuan dari pendekatan penelitian kualitatif, yang didasarkan pada *postpositivisme*, adalah untuk menyelidiki kualitas yang melekat pada objek menggunakan peneliti sebagai alat utama. Penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalitas dalam temuannya, dan analisis data bersifat induktif karena penerapan metode triangulasi dalam teknik pengumpulan data. Peneliti memilih penelitian ini karena bertujuan untuk memastikan keadaan kerja anggota staf di Kantor Kementerian Agama di Kota Baubau yang melakukan tugas haji reguler. Untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, metode observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan. Dalam konteks ini, (Sugiyono 2013) menjelaskan bahwa sumber data primer, pengaturan alam, dan metode termasuk observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data. Teknik Analisis Data Menurut Model dan Miles dan Huberman (Sugiyono 2013) yang terbagi menjadi empat langkah-langkah kegiatan analisis, yang salah satunya adalah langkah-langkah proses penelitian meliputi pengumpulan data, reduksi data, tampilan data, dan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja anggota staf selama layanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau. Hasil penelitian dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penilaian kinerja staf dalam layanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama di Kota Baubau termasuk dalam tinjauan berikut:

A. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau

1. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas pekerjaan adalah jumlah total pekerjaan yang harus diselesaikan setiap karyawan dalam jangka waktu tertentu, sering dikenal sebagai beban kerja. Dalam hal ini, jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh anggota staf Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Haji dan Umrah Kota Baubau dalam jangka waktu tertentu dievaluasi secara nyata berdasarkan hasil pekerjaan mereka, termasuk efisiensi yang mereka selesaikan tugasnya.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa:

“Ya, kalau dari segi hasil kerja pegawai di kantor ini dapat dilihat dari waktu dalam pemberian layanan. Untuk waktu pelayanan, Alhamdulillah sudah terpenuhi, dengan mencakup jam kerja yang ditetapkan dari pusat sampai ke bawah, dari jam setengah delapan pagi sampai dengan jam empat sore. Bahkan jam istirahat kita di PLHUT ini diadakan piket. Jadi pada akhirnya setiap pekerjaan dapat terselesaikan karena tidak ada jam istirahat kalau ada masyarakat yang mau berurusan jam berapa saja”. (Hasil Wawancara November 2023)

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Sudah sesuai dengan tujuan dari pelayanan kami yaitu memberikan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan kami secara tepat dan cepat”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Sitti Nurhaida, S.Pd.I yang menyatakan bahwa:

“Untuk jumlah kerja yang telah kami capai disini dapat dilihat dari berbagai pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan cepat dan tepat”. (Hasil Wawancara November 2023).

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari pihak luar mengenai kuantitas pekerjaan maka dilakukan wawancara dengan pihak pengguna layanan haji reguler. Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa :

“Untuk cara bekerja pegawai dalam melayani masyarakat yang saya rasakan di kantor ini sudah cepat. Disaat saya datang untuk mengurus paspor langsung di minta stor berkas. Kemudian itu, mereka periksa di waktu itu juga. Kalau tidak sesuai disuruh lengkapi dulu berkasnya. Dan datang lagi kalau sudah lengkap”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dengan bapak Masudgunawan sebagai pengguna layanan haji reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yang mengatakan bahwa:

“Ya disaat kami melakukan pendaftaran haji kami dilayani dengan cepat sesuai dengan SOP di kantor ini. Di saat saya datang langsung diberikan penjelasan bagaimana pendaftaran haji yang ingin saya urus”. (Hasil Wawancara November 2023)

Dari hasil observasi kuantitas pekerjaan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau menunjukkan bahwa pegawai telah berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan tugas dengan baik. Capaian jumlah kerja pada kantor ini terlihat dari beragam pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

2. Kualitas pekerjaan

Salah satu teknik untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan adalah dengan melihat kualitas pekerjaan mereka, yang didasarkan pada seberapa baik mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau kualitas yang baik agar dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Di sini, ketelitian, kerapian, kecepatan, dan kemampuan para pekerja di Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dalam mencapai tujuan dengan baik dan berdaya guna tersebut menunjukkan kualitas pekerjaan mereka.

Wawancara dengan kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Pegawai ASN dan Honorer di PLHUT telah melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing sehingga job-job kerja itu sudah ada. Setiap orang itu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang sudah ditetapkan. Tugas dan fungsi ini

sudah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama pusat. Sehingga ketika itu dijalankan, dan alhamdulillah pelayanan kepada jamaah itu terpenuhi”. (Hasil Wawancara November 2023)

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Mutu (kualitas) dari kinerja kami dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat dilihat dari bagaimana masyarakat dapat dengan mudah menerima layanan kami sesuai dengan standar pelayanan”. (Hasil Wawancara November 2023)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari pihak eksternal mengenai kualitas pekerjaan maka dilakukan wawancara dengan pihak pengguna layanan haji reguler. Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa :

“ketika saya melakukan pengurusan di kantor ini, saya rasa pelayanannya sudah cukup dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di pasang di dekat pintu”. (Hasil Wawancara November 2023)

Sependapat dengan di atas berikut hasil wawancara dengan bapak Masudgunawan sebagai pengguna layanan haji reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yang mengatakan bahwa:

“Ya apa yang kami terima dari pelayanan di kantor ini sudah sesuai SOP. Di saat saya datang langsung diberikan pelayanan, kemudian ditanya terkait apa yang ingin saya urus”. (Hasil Wawancara November 2023)

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, bahwa kualitas pekerjaan pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah terjaga dengan baik. Dimana pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas dan fungsinya yang telah di tatapkan oleh Kantor Kementerian Agama pusat. Setiap tindakan fisik yang dilakukan oleh pegawai menggambarkan komitmen terhadap pemenuhan standar pekerjaan yang telah ditetapkan.

3. Pengetahuan Kerja

Pengetahuan kerja ini mencakup Kemampuan pegawai untuk memahami secara mendalam setiap tugas dan tanggung jawab pekerjaan, serta keterampilan yang diperlukan untuk menjalankannya dengan baik. Untuk menilai pengetahuan kerja juga dapat dilihat dari background pendidikan atau tingkat pendidikan sebelumnya dari setiap pegawai.

Dalam hal ini, bagaimana latar belakang pendidikan dan keterampilan unik yang dimiliki oleh setiap pegawai di Kantor Kementerian Agama Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kota Baubau diterapkan untuk menerapkan pengetahuan kerja yang kompleks, mengembangkan pengetahuan kelompok, dan mewujudkan jejaring sosial yang luas untuk mendukung kelancaran dan kemajuan di Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Kota Baubau.

Wawancara mengenai pengetahuan kerja dengan kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Ya saya kira kalau dilihat dari tingkat pendidikan sudah sampai sekitar 90% sudah sesuai. Artinya apa, pendidikan di sini sudah sesuai. Kemudian untuk background pendidikan, pegawai di sini juga tidak mesti bahwa dia harus sarjana apa. karena pada akhirnya diberikan pemahaman tentang tugas-tugasnya masing-masing sehingga mungkin dia bukan sarjana yang khusus di situ tapi dia memahami tugasnya itu. Selain itu juga memang pencerahan-pencerahan dari saya sebagai atasannya, pegawai di sini juga selalu membaca, membaca regulasi, misalnya UU Nomor 8 Tahun 2019 itu, atau regulasi-regulasi yang lain sehingga mereka dapat memahami tugasnya”. (Hasil Wawancara November 2023)

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Iya kalau untuk tingkat pendidikan ada beberapa juga yang tidak sesuai dengan background pendidikannya tetapi memiliki kemampuan yang kompeten dalam bidang tersebut. karena di sini wajib semua pegawai harus mengetahui semua jenis layanan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Sitti Nurhaida, S.Pd.I yang menyatakan bahwa:

“Untuk pendidikan pegawai di kantor ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugasnya”. (Hasil Wawancara November 2023).

Untuk mengetahui tanggapan dari unsur luar yakni jamaah sebagai penerima layanan haji reguler terkait dengan dimensi pengetahuan kerja pegawai dalam melakukan pelayanan. Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa:

“Untuk background pendidikan pegawai saya rasa sudah sesuai. Di saat saya melakukan pelayanan di kantor ini, saya langsung diarahkan ke tempat pelayanan dan dilayani sesuai prosedur. Saya rasa pegawai di sini sudah memahami tugasnya walaupun masih ada pegawai yang bertanya dengan pegawai yang lain tentang kelengkapan berkas yang saya bawa”. (Hasil Wawancara November 2023).

Pernyataan lain dikatakan oleh bapak Masudgunawan sebagai jamaah atau pengguna layanan haji reguler yang mengatakan bahwa:

“Untuk latar belakang pendidikan pegawai di kantor ini saya tidak begitu tahu. Tetapi untuk keahlian pegawai dalam bekerja sudah baik. Di saat saya datang langsung diberikan pelayanan dengan cepat, kemudian dijelaskan syarat-syarat terkait yang ingin saya urus”. (Hasil Wawancara November 2023).

Penulis menarik kesimpulan bahwa beban kerja yang diberikan kepada anggota staf di Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Baubau sesuai dengan peran mereka berdasarkan pengamatan. Namun, beberapa pekerja masih harus ditugaskan berdasarkan latar belakang pendidikan mereka. Beberapa karyawan mungkin tidak sepenuhnya memahami semua tanggung jawab mereka sebagai akibat dari perbedaan ini. dalam hal ini, anggota staf di Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Haji dan Umrah Kota Baubau telah berjanji untuk memberikan layanan yang memuaskan masyarakat dengan berusaha untuk mempelajari dan memahami peran masing-masing.

4. Kerjasama Tim

Kerjasama tim adalah kemampuan setiap pegawai untuk bekerja secara bersama-sama dan berkolaborasi dalam suatu kelompok atau tim agar dapat bersama-sama meraih tujuan yang telah ditetapkan. Melalui kolaborasi atau kerjasama tim yang solid, maka setiap pegawai dapat saling melengkapi keahlian mereka dan mengatasi hambatan sehingga setiap pekerjaan akan dengan mudah dan cepat untuk diselesaikan. Dalam hal ini bagaimana kemampuan pegawai atau staf pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau berkolaborasi dan bekerja secara bersama-sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau.

Berikut Wawancara dengan kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Di sini kan setiap pegawai sudah ada tugas dan fungsinya sudah ada ikhtisar jabatannya dan sudah ada tugas tugas pokok mereka yang masing masing melaksanakan itu. Akan tetapi, ketika ada misalnya salah satu pegawai membutuhkan bantuan kepada pegawai lainnya maka mereka saling kerja sama dan sangat kekeluargaan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Kami di Kemenag khususnya di PLHUT memiliki kerja sama tim, maksudnya semua pekerjaan kami selesaikan secara bersama-sama dan saling memberi masukan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Sitti Nurhaida, S.Pd.I yang menyatakan bahwa:

“Hubungan kerja sama tim antara pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah terjalin. Pegawai disini sering memberikan masukan-masukan terhadap pegawai lain yang membutuhkan bantuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, terlihat bahwa para pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau saling membantu dengan memberikan masukan-masukan ketika terdapat kendala dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat. Melalui kerjasama tim yang solid, setiap pegawai dapat saling melengkapi keahlian mereka dan mengatasi kendala hingga setiap pekerjaan akan dapat dengan mudah dan cepat terselesaikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kerja sama tim di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah terjalin dengan cukup baik.

5. Kreatifitas

Kreatifitas merupakan kemampuan berfikir yang dimiliki oleh seseorang dalam menyelesaikan setiap tugas dengan menggunakan ide-ide atau caranya sendiri agar dapat menghasilkan sesuatu yang baru sehingga berguna bagi dirinya maupun orang lain. Dalam hal ini, seberapa mampu berpikir anggota staf Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Kota Baubau dalam menghasilkan konsep yang dapat menghasilkan sesuatu yang baru, berbeda, dan belum pernah dilihat sebelumnya.

Wawancara dengan kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa :

“Ya alhamdulillah pegawai disini memahami, membaca dan melihat kebutuhan jamaah. Dengan mengembangkan yang belum ada dan memperbaiki yang sudah ada. Membuat sesuatu yang tidak menyalahi aturan tapi kemudian untuk mempermudah jamaah. Dengan kreativitas pegawai, jamaah bisa terlayani dengan baik. Contohnya

pengurusan paspor biasanya jamaah harus datang ke kantor Imigrasi, sekarang dengan pihak kantor Imigrasi sudah melakukan kerja sama sehingga jamaah itu tidak lagi ke kantor Imigrasi untuk mengurus paspor”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Kreativitas bermanfaat bagi perkembangan setiap instansi. maka dari itu selagi kreatifitas itu bermanfaat bagi instansi ya kami terapkan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa:

“Saya belum mengetahui kreatifitas pegawai di sini. Karna pengalaman saya datang di sini hanya untuk stor berkas dan menanyakan kelengkapan berkas pengurusan paspor saja”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis bahwa pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau telah berusaha memahami kebutuhan jamaah, dengan menggali kreatifitas mereka untuk meningkatkan pelayanan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kreatifitas pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah baik. Meskipun demikian, tetap perlu terus di kembangkan ide-ide inovatif guna menciptakan pelayanan yang lebih berkesan.

B. Kualitas Pelayanan Haji Reguler Di Kantor Kementerian Baubau

1. Bukti Fisik

Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara nyata. Ini berarti kualitas suatu organisasi dapat secara langsung dinilai oleh masyarakat melalui pengalaman nyata yang mereka dapatkan saat berkunjung atau menerima pelayanan di organisasi tersebut. Untuk mengetahui bukti fisik yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau, dilakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dalam penelitian ini.

Wawancara dilakukan kepada kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana di sini saya rasa sudah cukup memadai. Kalau kita lihat kantor ini yang dibangun tiga atau dua tahun terakhir ini kelihatannya jamaah itu nyaman. Kemudian apa yang dia butuhkan insyaallah ada ya walaupun memang kita masih butuh misalnya tempat istirahatnya lansia dan tempat-tempat yang lain tetapi secara sarana dan prasarana sudah 80 atau 90% mungkin sudah bagus”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Kondisi sarana dan prasarana di PLHUT ini Alhamdulillah sangat memadai, hanya saja untuk listrik kami masih butuh penambahan daya, karena di Aula lantai dua biasa kalau ada kegiatan di hari kerja selalu dayanya tidak mampu dan mengakibatkan mati lampu atau turun spaning, tapi itu kita sudah mengusulkan untuk penambahan daya, Insya Allah permohonan kami di tahun anggaran berikutnya bisa terealisasi”. (Hasil Wawancara November 2023).

Menurut pengamatan penulis, Bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Baubau memiliki bukti fisik yang cukup memadai. Ini dapat dilihat dari kondisi ruangan pelayanan atau ruang tunggu yang luas, berih dan nyaman. Tetapi masih ada keluhan dari pengguna layanan terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau. Meskipun sarana dan prasarana diakui kondisinya memadai, bukti fisik yang telah menunjukkan adanya kendala terutama dalam hal daya listrik yang perlu dilakukan penambahan daya. Oleh karena itu, dalam hal penambahan bukti fisik perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau.

2. Keandalan

Kapasitas staf layanan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan dengan cara yang jelas, akurat, dan konsisten dikenal sebagai keandalan. pada saat ini, bagaimana personel di Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Kota Baubau dapat memberikan layanan haji rutin secara tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan.

Wawancara dilakukan kepada kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Ya alhamdulillah, pelayanan di sini akurat dan dapat di percaya. Bahkan Untuk di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh ini memang kita memberikan pembinaan dari staf-staf di sini maupun yang honorer. kita sampaikan tentang apa yang harus dilakukan dalam pelayanan sehingga mereka juga paham misalnya tentang haji, tentang pendaftaran, tentang pelimpahan, tentang pembatalan. Kemudian kita ajari

sehingga mereka ketika melayani jamaah itu profesional”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan haji reguler yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami harus sesuai dengan standar operasional pelayanan dan peraturan yang berlaku. Sehingga setiap pelayanan harus sesuai waktu yang sudah ditetapkan di SOP. Artinya pelayanan di sini dapat diandalkan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara selanjutnya dengan pegawai ibu Sitti Nurhaida, S.Pd.I yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yang menyatakan bahwa:

“Kecepatan Pelayanan di sini lumayan, sesuai waktu yang ada diprosedur layanan. Jika berkas dari jamaah yang datang disini sudah sesuai dan lengkap maka penyelesaian juga cepat. Jika bisa diselesaikan hari itu maka hari itu juga selesai”. (Hasil Wawancara November 2023).

Untuk mengetahui tanggapan dari unsur luar yakni masyarakat sebagai jamaah yang menerima layanan haji reguler terkait dengan dimensi kehandalan pegawai. Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai di kantor ini dalam hal menangani kebutuhan masyarakat yang datang dengan cepat dan cermat. Karena disaat saya datang untuk stor berkas pengurusan paspor mereka langsung dengan teliti melihat kekurangan berkas yang saya bawa.” (Hasil Wawancara November 2023).

Dari hasil observasi penulis, dapat di simpulkan bahwa pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah akurat dan dapat di andalkan. Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan teliti agar dapat di percaya oleh setiap jamaah sebagai pengguna layanan. Jika berkas yang dibawa oleh jamaah sudah sesuai dan lengkap maka penyelesaiannya juga cepat.

3. Ketanggapan

Aspek Daya tanggap yang perlu diberikan oleh setiap organisasi yang menyediakan layanan kepada masyarakat adalah dengan bersedia memberikan bantuan layanan dengan respon yang cepat, dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat. Dalam hal ini,

bagaimana pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dalam merespon pegawai yang akan melakukan pelayanan.

Untuk mengetahui daya tanggap pegawai yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau, dilakukan wawancara dengan informan yang terkait dalam penelitian ini.

Wawancara dilakukan kepada kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Respon pegawai di PLHUT ini sangat cepat sehingga pelayanannya tidak sampai harus memakan waktu. jika pada jam itu bisa di selesaikan maka pada jam itu juga terselesaikan. Jadi pegawai di sini sangat merespon setiap keluhan-keluhan dari jamaah kemudian mengatasinya”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Ya, kami siap merespon siapapun yang datang ke PLHUT yang membutuhkan layanan, kami dengan senang hati akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini merespon dengan cepat. Seperti disaat saya menanyakan kelengkapan berkas yang saya bawa untuk mengurus paspor, mereka langsung menjelaskan apa yang perlu saya lengkapi”. (Hasil Wawancara November 2023)

Sependapat dengan di atas berikut hasil wawancara dengan bapak Masudgunawan sebagai masyarakat atau pengguna layanan haji reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya semua pegawai dibagian pelayanan haji dan umroh di kantor ini sudah merespon dengan cepat terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan terutama dalam pelayanan pendaftaran haji”. (Hasil Wawancara November 2023).

Pengamatan para peneliti menunjukkan bahwa ketika individu tiba untuk melakukan layanan, anggota staf Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Haji dan Umrah Kota Baubau menyapa dan menanyakan tentang kebutuhan para peziarah segera. Ketika jamaah membawa berkas, berkas tersebut langsung diperiksa untuk memastikan berkas tersebut sudah lengkap sebelum diproses atau selesai lebih lanjut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa

pekerja di Kantor Kementerian Agama Bagian Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Kota Baubau sudah menunjukkan sikap responsif.

4. Jaminan

Jaminan mengacu pada pengetahuan, keterampilan, etika dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan ketidakpastian. Terkait dengan hal ini, bagaimana Pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dalam memberikan jaminan kemudahan dalam pelayanan haji reguler serta kepastian layanan sesuai dan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan.

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami bekerja harus memiliki dasar, yaitu sesuai dengan peraturan yang berlaku di instansi ini. Untuk itu, kami di sini selalu berusaha memberikan jaminan kemudahan pelayanan bagi setiap jamaah”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Sitti Nurhaida, S.Pd.I yang menyatakan bahwa:

“Kami di sini selalu berusaha memberikan jaminan pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, sesuai dengan peraturan kantor, tanpa merugikan siapapun termasuk staf ataupun jamaah yang berurusan di kantor ini”. (Hasil Wawancara November 2023).

Untuk mengetahui tanggapan dari unsur luar yakni masyarakat sebagai jamaah yang menerima layanan haji reguler terkait dengan dimensi jaminan yang diberikan pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu jamaah yang telah melakukan pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu bapak Gunawan yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan di sini cukup mudah. Hanya saja disaat saya datang di kantor ini membawa bekas saya untuk mengurus paspor setelah mereka periksa disini berkas saya masih belum lengkap, jadi saya harus melengkapi berkas dulu baru datang lagi. Jadi saya belum begitu tau waktu penyelesaiannya”. (Hasil Wawancara November 2023).

Sependapat dengan di atas berikut hasil wawancara dengan bapak Masudgunawan sebagai masyarakat atau pengguna layanan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yang mengatakan bahwa:

“Ya sudah menjamin kemudahan dalam pelayanan. Saya datang di sini untuk mengurus pendaftaran haji langsung diarahkan ketempat pelayanan untuk mendaftar di aplikasi. Hanya saja saya sempat menunggu karena terkendala di jaringan tetapi akhirnya juga bisa diatasi. saya sangat mehami mungkin karena keberadaan kantor disini bukan di tengah kota”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berdasarkan hasil observasi dari wawancara yang dilakukan dengan pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dan masyarakat menyatakan bahwa pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau telah berkomitmen menjamin kemudahan pelayanan. Walaupun masih mengalami kondisi di mana pelayanan terhambat karena masih ada beberapa masyarakat yang berurusan di sini (khususnya dalam pengurusan paspor) dengan membawa berkas yang belum lengkap mengakibatkan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Tetapi semua hambatan itu pada akhirnya dapat diatasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan cukup baik dilaksanakan oleh pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau tetapi tetap perlu ditingkatkan lagi terutama untuk jaminan waktu pelayanan.

5. Empati

Empati berkaitan dengan rasa perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan bersikap ramah dan juga peduli terhadap keinginan dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk mengukur sikap empati pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dalam memberikan pelayanan haji reguler, dilakukan wawancara kepada setiap informan dalam penelitian ini.

Wawancara dilakukan kepada kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau bapak Dr. Halking, SH, M.Fil.I yang menyatakan bahwa;

“Secara umum, pegawai di PLHUT sudah memahami budaya 5S, meliputi senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Budaya tersebut sudah kami terapkan bagi setiap pegawai, jadi tidak lagi yang bingung atau tidak paham bagaimana bersikap saat memberikan pelayanan. Walaupun mungkin ada beberapa kondisinya tidak selalu seperti itu. Misalnya ada beberapa kondisi pegawai tidak senyum atau lainnya tetapi secara umum budaya 5S itu sudah diterapkan”. (Hasil Wawancara November 2023).

Wawancara berikut dilakukan dengan pegawai yang memberikan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau yaitu ibu Aeniwati Bahar, SH.I yang menyatakan bahwa:

“Sikap kami dalam melayani, sebisa mungkin setiap yang menerima layanan dari kami, sepulangnya dari PLHUT dengan hati yang riang gembira. Artinya masyarakat seharusnya sangat puas dengan pelayanan dari kami”. (Hasil Wawancara November 2023).

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dalam melakukan proses pelayanan sudah menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai sudah berusaha memahami dan menerapkan prinsip 5S dalam pelayanan yang juga termasuk sikap empati. Meskipun demikian, masih ada beberapa situasi dimana kondisi pegawai tidak selalu mencerminkan sikap empati, seperti ketika ada pegawai yang tidak senyum saat memberikan pelayanan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau terkait dimensi empat sudah baik tetapi perlu perhatian lebih lanjut untuk memastikan konsistensi dalam menerapkan sikap empati dalam setiap interaksi dengan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan Haji Reguler di Kantor Kementerian Kota Baubau sudah baik, namun perlu terus ditingkatkan lagi. Kinerja pegawai akan menunjukkan kemampuan organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan, di perlukan peningkatan-peningkatan kinerja pegawai secara berkala. Setiap kinerja dipantau dan dikontrol langsung Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau sebagai pimpinan dan jika terdapat kinerja pegawai yang perlu diperbaiki, langkah-langkah perbaikan akan diambil karena kinerja pegawai memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Kualitas pelayanan haji reguler yang dilakukan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Baubau dinilai masih belum optimal seperti pada indikator bukti fisik. Beberapa sarana dan prasarana masih ada yang perlu di

perbaiki yang mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna layanan saat proses pemberian layanan

REFERENSI

- Abdurrahman, Jafar. 2017. "Faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai Di Kantor Pemerintah." UIN Ar-Raniry 151–65.
- Abdussamad, Zuchri. n.d. *Metode Penelitian Kualitatif*. edited by P. Rapanna. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariadja, Marihot Tua Efendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Haseno, Tun. 2019. *Kinerja Pegawai Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja*. Malang: Media Nusa Creative
- Hasibuan, Melayu S. .. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herjuliani. 2017. "Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang." *Journal of Materials Processing Technology* 1(1):1–8.
- Irbiana, Yulia Erha. 2016. "Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja PNS (Pegawai Negeri Sipil) Di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya." *Jurnal PUBLIKA* 4(11):1–10.
- Kurniawan, Ade. 2012. "Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang." Tesis 1–132.
- Maharani, Dearosa. 2017. "Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda." *Ilmu Pemerintahan* 5(1):81–92.
- Maryanto. 2019. "Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang." Maryanto 2–4:2–4.
- Maulidiyah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nuralam, Maman. 2015. "Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang Tahun 2014." Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Oktaviani, Hernita. 2015. "EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53(9):1689–99.

Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry. 1985. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality." *Electronics Letters* 21(6):236–38.

Rivai, Vithzal. 2011. *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajawali.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tsauri, Sofyan. 2014. *MANAJEMEN KINERJA (Performance Management)*. Jember: STAIN Jember Press.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Aparatur Sipil Negara