

**MANAJEMEN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PAREPARE**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2019

**MANAJEMEN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PAREPARE**



Oleh :

**HASRIYANTI
NIM: 15.3300.017**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh Gelar Sarjana Sosial (S.sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2019

**MANAJEMEN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh
Gelar Sarjana Sosial**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

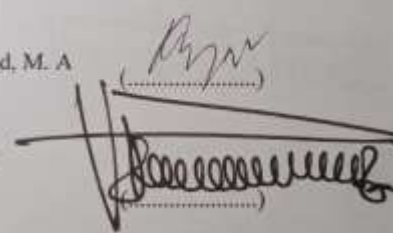
2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Husriyanti
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare
NIM : 15.3300.017
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare B-3965/In.39/PP.00.9/12/2018

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Prof. H. Abd. Rahim Arsyad, M. A
NIP : 195007171990031002
Pembimbing Pendamping : Dr. Iskandar, S.Ag.,M.Sos.I
NIP : 197507042009011006



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd Halim K, M.A.
NIP: 19590624 199803 1 001

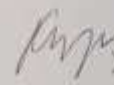
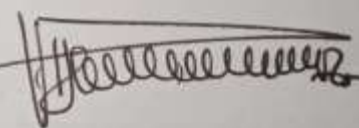
SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PAREPARE


Disusun dan diajukan oleh


HASRIYANTI
NIM: 15.3300.017


Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
Pada Hari (Kamis 14 November 2019) dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Prof. H. Abd. Rahim Arsyad, M. A (
NIP : 195007171990031002
Pembimbing Pendamping : Dr. Iskandar, S.Ag.,M.Sos.I 
NIP : 197507042009011006

Rektor IAIN Parepare 

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah 


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. Dr. H. Abd Halim K, M.A.
NIP: 19640427 198703 1 002 NIP: 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Nama : Hasriyanti

NIM : 15.3300.017

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, IAIN Parepare B-3965 /In.39/PP.00.9/12/2018

Tanggal Kelulusan : 14 November 2019

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Prof. H. Abd. Rahim Arsyad, M.A (Ketua)

Dr. Iskandar, S.Ag.,M.Sos.I (Sekretaris)

Dr. H. Abd Halim K, M.A. (Anggota)

Dr. Ramli, S. Ag., M. Sos. I (Anggota)

Mengetahui :

Rektor IAIN Parepare


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP: 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt berkat hidayah, taufik dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah” Institut Agama Islam Negeri Parepare. Shalawat dan salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi mulia Muhammad Saw beserta para keluarga sahabatnya.

Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua Penulis yaitu Ayahanda Sakka dan Ibunda Rabbina atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan, dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada. Bapak Prof. H. Abd. Rahim Arsyad, M. A. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Iskandar, S.Ag.,M.Sos.I. selaku Pembimbing II atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd. Halim K, M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Nurhikmah. M.Sos.I Selaku penanggung jawab Program Studi Manajemen Dakwah atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi mahasiswa baik dalam proses perkuliahan maupun diluar dari perkuliahan.
4. Bapak/Ibu dosen dan staf pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah mendidik, memberikan ilmu dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penyelesaian skripsi ini
6. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Parepare yang telah memperkenalkan penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Saudara(i) seperjuangan pada prodi Manajemen Dakwah angkatan 2015, sahabat, senior yaitu Nursan, Juwita, Andi Kiki Patmawati, Sri Wulandari, Yulia Citra, Hadriana, Nuraisya, Nur Azizah, Yuyun Pratika, Tajaria, Hardilawati, Syahriani Sahar, Yuliana Ibrahim, Muhammad Fhajrin Takdir, Sudarman, Muh.Sukri yang selama ini berjuang bersama, memberikan banyak bantuan, dukungan maupun tenaga dan juga do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk mengevaluasi dan memperbaikinya demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 14 November 2019

Penulis

HASRIYANTI
NIM.15.3300.017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hasriyanti
NIM : 15.3300.017
Tempat/Tanggal Lahir : Tawau 28 Maret 1996
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pegawai Pada Kantor
Kementerian Agama Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, penulis bersedia diberikan hukuman sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 November 2019
Penulis

PAREPARE

Hasriyanti
15.3300.017

ABSTRAK

Hasriyanti, *Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.*(dibimbing oleh Bapak H. Abd. Rahim Arsyad selaku pembimbing I dan Bapak Iskandar selaku pembimbing II)

Penelitian ini berfokus kepada Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Parepare, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Penerapan Pelayanan yang baik dan Proses Pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata atau tindakan baik secara lisan maupun tertulis. Adapun tehnik analisis data yang digunakan yaitu analisis induktif. Untuk menguji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi, triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data, triangulasi metode dan triangulasi teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegawai sudah menerapkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan menerapkan nilai-nilai budaya kantor dalam memberikan suatu pelayanan. Agar pendekatan antara pegawai dengan masyarakat lebih akrab dan masyarakat tidak malu bertanya ketika ingin meminta pertolongan. Tetapi tidak semuanya pegawai ramah dalam melayani masyarakat karena sebagian juga pegawai kurang disiplin dalam kinerja yang dilakukan sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Mengenai SOP (standar operasional prosedur) pegawai pada seksi Umum dan Bimas tidak menerapkan SOP dan memang diseksi itu melayani seadanya saja tanpa adanya SOP yang diterapkan. kecuali pada bagian seksi Haji dan Umrah sudah ada SOP yang diterapkan. Tetapi sebagian besar juga masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan dan sudah menerapkan sistem pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Manajemen pelayanan pegawai

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL-----	ii
HALAMAN PENGAJUAN -----	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING -----	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING-----	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI -----	vi
KATA PENGANTAR -----	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI -----	viii
ABSTRAK -----	ix
DAFTAR ISI -----	x
DAFTAR TABEL -----	xii
DAFTAR LAMPIRAN-----	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah -----	1
1.2 Rumusan Masalah -----	4
1.3 Tujuan Penelitian-----	4
1.4 Kegunaan Penelitian-----	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu -----	6
2.2 Tinjauan Teoritis -----	7
2.2.1 Teori Manajemen Pelayanan(<i>Management Service</i>) -----	7
2.2.2 Teori Sistem Manajemen Kinerja-----	11
2.2.3 Teori Kedisiplinan Pegawai-----	16
2.3 Tinjauan Konseptual -----	27

2.3.1 Pengertian Manajemen	27
2.3.2 Pengertian Pelayanan	28
2.3.3 Manajemen Pelayanan	29
2.3.4 Pengertian Masyarakat	32
2.4 Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.2 Penerapan Manajemen Pelayanan yang baik yang di lakukan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama	47
4.3 Proses Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama	55
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.4	Bagan Kerangka Pikir	33



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Meneliti dari Kampus	
2	Surat izin Meneliti dari Pemerintah Kora Parepare	
3	Surat izin Meneliti dari Kantor Kemenag Kota Parepare	
4	Surat Keterangan Telah Meneliti	
5	Pedoman Wawancara	
6	Surat Keterangan wawancara	
7	Dokumentasi	
8	Biografi Penulis	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi mempunyai keterbatasan akan sumber daya manusia, uang dan fisik untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan mencapai tujuan tergantung pada tujuan tersebut. Manajemen menentukan keefektifan dan efisiensi kegiatan-kegiatan organisasi. Organisasi-organisasi tanpa manajemen akan menjadi kacau dan bahkan mungkin gulung tikar. Hal ini terbukti dengan jelas didalam situasi tidak normal seperti adanya bencana, ketika organisasi sedang tidak teratur atau mengalami kemunduran. Didalam keadaan yang membahayakan organisasi tersebut manajemen sangat di butuhkan untuk membenahi organisasi atau instansi agar menjadi baik. Aktivitas pelayanan dalam suatu Organisasi atau Lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran Organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya pada Kantor di tuntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Secara realitas, hanya umat Islam saja yang melaksanakan kegiatan keagamaan yang ada kaitannya dengan Negara, sedangkan agama lain menganggap urusan agama dipisahkan dengan negara, negara tidak mencampuri urusan Agama. Secara historis, lahirnya Kementrian Agama hanya diprakarsai oleh tokoh-tokoh Islam, dimana sebelum kemerdekaan mereka telah membentuk

perserikatan/perkumpulan yang bernafaskan ajaran islam dan berjuang kearah Indonesia merdeka.¹

Manajemen dinyatakan sebagai seni karena keberhasilan manajer dalam usahanya mencapai tujuan dengan bantuan bawahan, selain itu diperlukan pemahaman dan pengalaman ilmu manajemen, kemampuan manajer mempengaruhi bawahan dengan wibawa, karisma atau seni memimpin orang. Dengan demikian manajemen sebagai seni adalah kemampuan pribadi manajer untuk menarik perhatian dan mempengaruhi orang lain sehingga mereka dengan senang hati mau mengikuti perintah manajer.²

Dalam hubungannya dengan dunia instansi kementerian agama, maka kinerja seorang pegawai dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pegawai dalam bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan institusional. Kemampuan seorang pegawai akan terlihat pada saat bekerja dengan menyelesaikan tugasnya dengan waktu yang tepat serta hasil yang memuaskan.

Berbicara tentang pelayanan pegawai pada sebuah instansi, tentunya masih banyak instansi yang belum memberikan pelayanan yang baik kepada tamu atau masyarakat. Baik instansi pada perkotaan maupun pedesaan, untuk itu kita seharusnya menerapkan teori ilmu manajemen pelayanan karena dalam dunia instansi kita harus memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga dirinya merasa diperhatikan dan sangat dihargai kedatangannya. Instansi kementerian agama yang terletak pada kota parepare jalan sudirman, masing-masing karyawan menjalankan tugasnya masing-masing sesuai

¹Tim PPL IAIN Parepare (Kantor Kementerian Agama Kota Parepare, Thn 2018)

² Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar* (Yogyakarta, 2001), h. 3-5.

dengan pembagian kerja. Dan tentunya kinerja pada bidang masing-masing sangat berbeda dan beberapa mempunyai kemampuan yang dimilikinya. Dan bahkan ada beberapa bidang yang kurang baik pelayanannya terhadap masyarakat.

Menurut Fandi Tjiptono, kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.³ Menurut penulis apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, Maka kualitas pelayanan pegawai itu di anggap buruk.

Selain itu, yang menjadikan daya tarik bagi penulis melakukan penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Instansi tersebut merupakan salah satu instansi yang terletak dikota parepare yang melakukan pembimbingan dan pengelolaan Fungsi *Administratif* dari kegiatan keagamaan di Indonesia. Secara personal, dalam penelitian ini, penulis juga sudah mengenal keadaan instansi ini dan pernah PPL di instansi ini walaupun hanya satu bulan lamanya. Berdasarkan hasil observasi Awal penulis pada bulan oktober 2018, dimana ada beberapa pegawai melakukan pelayanan yang kurang maksimal terhadap para masyarakat, pegawai kurang memberikan sikap keramahan dan komunikasi antara satu dengan yang lain kurang lancar. Bahkan kinerja pegawai tersebut kurang disiplin karena sehingga dapat mempengaruhi tingkat Pelayanan Terhadap Masyarakat, Sehingga penulis tertarik untuk menjadikan bahan penelitian tersebut. Selain itu didukung oleh lokasi instansi yang terletak dipusat Kota Parepare sehingga mudah dijangkau oleh penulis.

³Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Yogyakarta : Bayumedia 2011), hal. 433

Berdasarkan penjelasan diatas, dan melihat fenomena yang terjadi saat ini. Dimana terdapat pada instansi baik negeri maupun swasta, yang melakukan pelayanan yang kurang baik dan tidak memberikan senyuman dan keramahan kepada masyarakat baik dalam segi sikap maupun perbuatan. Untuk itu seharusnya pegawai memberikan manajemen pelayanan yang baik terhadap masyarakat atau para tamu ketika mengunjungi instansi tersebut. Dan para pegawai seharusnya mengerti dengan teori manajemen pelayanan yang baik agar masyarakat merasa dihargai kedatangannya. sehingga penulis tertarik melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan terkhusus pada pegawai kantor kementerian agama kota parepare. Di lihat dari tempatnya dan eksistensinya di Kota Parepare. Sehingga penulis bermaksud untuk mengangkat judul penelitian, yaitu : “Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Di kota Parepare”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Penerapan Manajemen Pelayanan yang baik yang dilakukan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare ?
- 1.2.2 Bagaimana Proses Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1.3.1 Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

1.3.2 Untuk mengetahui proses pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini penulis berharap kiranya dapat berguna dan bermanfaat bagi diri sendiri. Maupun bagi para pembaca, atau pihak lain yang berkepentingan, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1.4.1 Kegunaan teoritis

Untuk dijadikan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam Manajemen pelayanan pegawai terhadap masyarakat dilakukan oleh pegawai kantor kementerian agama Kota Parepare.

1.4.2 Kegunaan praktis

Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis, bahwasanya Manajemen Dakwah memiliki andil penting dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan harapan diperlukan penerapan ilmu manajemen terutama dalam pengaturan Sumber Daya Manusia (SDM), Sistem Manajemen Kinerja, dan manajemen pelayanan (*Management service*).

BAB II

TINJAUAN PENELITIAN

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini dibahas tentang manajemen pelayanan pegawai terhadap masyarakat pada kantor kementerian agama kota parepare , maka penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain:

2.1.1 Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) Pada Tahun 2018 Yang Berjudul ”Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare”, Skripsi ini disusun oleh Yuliana Ibrahim.⁴ Yang menjadi pembeda antara peneliti saudari Yuliana Ibrahim dengan peneliti sekarang adalah didalam skripsi saudari Yuliana Ibrahim hanya berfokus kepada teori manajemen terhadap pelayanan dana haji untuk mengetahui pelayanan pada bank syariah secara syariat islam, sementara fokus penelitian penulis adalah pada manajemen pelayanan pegawai terhadap masyarakat. Pada penelitian Yuliana penulis mengambil sebagai bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subjek penelitian yang sama mengenai manajemen terhadap pelayanan dana haji dan juga menggunakan pendekatan kualitatif.

2.1.2 Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Nasoha Di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya (IAIN) Pada Tahun 2012 yang berjudul “ *Pengaruh*

⁴ Yuliana Ibrahim, *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (studipada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*, Skripsi ini sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Parepare: 2018, Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri.

kualitas manajemen pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya” penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat hubungan berada pada kategori “kuat”.⁵

- 2.1.3 Skripsi yang ditulis oleh Difo Khairul Islami dari jurusan Manajemen Dakwah fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 yang berjudul “*Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*” membahas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan apa kelemahan, kekuatan, ancaman dan peluang dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan hasil dari penelitian strategi peningkatan kualitas pelayanan ini yaitu membuka layanan informasi di beberapa wilayah provinsi, membangun mitra usaha sejenis dan menambah jumlah jamaah setiap tahunnya.⁶

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1. Teori Manajemen Pelayanan (*Managament Service*)

Menerapkan teori yang sudah dijelaskan, penulis juga dalam penelitian ini menerapkan teori manajemen pelayanan (*Management Service*), penggunaan manajemen pelayanan dalam penelitian ini dianggap penting dikarenakan yang

⁵ Ahmad Naoha, *Pengaruh Kualitas Manajemen Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Palangka Raya*, (Skripsi- IAIN Palangka Raya, 2012)

⁶ Difo Khairul Islami, *Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*, (Skripsi--UIN Hidayatullah, Jakarta, 2014).

menjadi faktor keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan produktifitasnya adalah dilihat presentasi peminatnya. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Jenis kualitas yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh setiap perusahaan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.2.1.1 Ciri-ciri pelayanan yang baik

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan masyarakat tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga masyarakat merasa senang.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani masyarakat salah satu yang sangat penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan sebagai fasilitas sehingga membuat masyarakat nyaman dalam ruang tersebut.

3. Bertanggung jawab.

Menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga masyarakat merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang sah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani masyarakat harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan masyarakat.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami kegiatan masyarakat. Selain itu, Masyarakat harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan masyarakat, karyawan perlu mengetahui mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah masyarakat atau kemampuan dalam bekerja.

7. Memahami kebutuhan masyarakat

Karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Karyawan yang lambat akan membuat masyarakat akan lari. Usaha memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan masyarakat secara tepat.⁷

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

2.2.1.2 Unsur-unsur Pelayanan

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai pelanggan (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para

⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.186.

pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.⁸

2.2.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan saran dan prasarana.
8. Kemudahan Akses.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
10. Kenyamanan⁹

2.2.2 Teori Sistem Manajemen Kinerja

Ditinjau dari bunyi kalimatnya manajemen kinerja ini berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pemimpin organisasi atau lembaga (perusahaan) untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan prestasi pegawai.¹⁰

Manajemen kinerja adalah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efisien. Manajemen kinerja biasa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, atau proses untuk

⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Cet. II; Jakarta: Elex Media Komputind, 2004), h. 11

⁹ Ajeng Kartini, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif Etika Islam* (Skripsi- IAIN Parepare ,2017)

¹⁰ Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja* (Jakarta: Gramedia Perpustakaan Utama, 2001), h. 6

menghasilkan produk layanan. Baik itu ditingkat organisasi ataupun individu, salah satu fungsi dari manajemen adalah mengatur dan mengelola kinerja.

Berkut pengertian manajemen kinerja menurut para pakar yang dihimpun oleh Amstrong sebagai berikut¹¹

- a. Manajemen kinerja adalah suatu sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individual dalam kerangka kerja yang disepakati dalam perencanaan tujuan, sasaran dan standar.
- b. Manajemen kinerja adalah suatu rantang dari praktek organisasi yang terikat dalam meningkatkan kineja dari target orang atau kelompok dengan tujuan akhir memperbaiki kinerja pengorganisasional.
- c. Manajemen kinerja adalah memperbaiki focus strategis dan efektivitas organisasi melalui memastikan perbaikan secara berkelanjutan dalam kinerja individual dan tim.

Manajemen kinerja(*performance management*) adalah proses perencanaan evaluasi dan penilaian kerja pegawai untuk mewujudkan objektifitas organisasi sekaligus mengoptimalisasikan potensi diri pegawai.¹²Karena itu, manajemen kinerja itu tidak hanya terkait dengan pengelolaan kinerja individu pegawai, tapi juga pengelolaan kerja organisasi.

2.2.2.1 Prinsip Dasar Manajemen Kinerja

Menurut John R. Schermerhorn manajemen kinerja memiliki beberapa prinsip yaitu : kejujuran, pelayanan, tanggung jawab, bermain, rasa kasihan, perumusan tujuan, konsensus dan kerja sama berkelanjutan, komunikasi dua arah, umpan balik.

¹¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi Revisi (Cet. 4; Jakarta: Rajawali pers,2014), h.9

¹² Surya Dharma *Manajemen Kinerja; Falsafah Teori dan Penerapannya* (Cet. 4 ;Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h. 18

Dari beberapa pendapat mengenai prinsip dasar manajemen kinerja penulis mengambil prinsip dasar manajemen kinerja menurut Wibowo sebagai pembahasan mengingat pendapat ini lebih populer dikalangan mahasiswa belakangan ini yaitu.

1. Strategi

Manajemen bersifat strategis dalam arti membahas masalah kinerja secara lebih luas, lebih urgen, dan dengan tujuan jangka panjang. Perumusan visi dan misi organisasi akan menjadi inspirasi dalam penetapan tujuan organisasi.

2. Holistik

Manajemen kinerja bersifat menyeluruh mencakup seluruh aspek dalam ruang lingkup, sejak perumusan tujuan, perencanaan, pelaksanaan, umpan balik, pengukuran, penilaian, review, evaluasi dan perbaikan kinerja.

3. Terintegrasi

Manajemen kinerja merupakan proses yang merupakan sebuah sistem sehingga menunjukkan hubungan antara masukan, proses, hasil dan manfaat. Dengan demikian, aspek yang terkandung didalamnya saling berkaitan sehingga merupakan hubungan yang terintegrasi.

4. Perumusan tujuan

Manajemen kinerja dimulai dengan melakukan perumusan dan mengklarifikasikan terlebih dahulu tujuan yang hendak dicapai organisasi

5. Perencanaan

Perencanaan kinerja menyangkut pendefinisian tujuan dan sasaran organisasi, membangun strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan hirarki perencanaan secara komprehensif untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan aktivitas. Perencanaan kinerja

bersangkutan dengan baik apa yang akan dilakukan maupun bagaimana hal tersebut dilakukan.

6. Umpan balik

Pelaksanaan manajemen kinerja memerlukan umpan balik terus-menerus. Umpan balik memungkinkan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh dari pekerja oleh individu dipergunakan untuk memodifikasi tujuan organisasi. Dengan demikian, umpan balik juga dapat dipergunakan untuk meninjau kembali perencanaan kinerja.

7. Pengukuran

Setiap organisasi berkeinginan untuk mencapai tingkat kinerja tinggi. Untuk itu diperlukan untuk mengetahui perkembangan pencapaian standar, target dan waktu yang tersedia. Pengukuran perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana, apakah terdapat kesenjangan kinerja, dan apakah hasil akhir diperkirakan dapat dicapai.¹³

Apabila kita tidak dapat mengukur, maka tidak dapat mengelolah pelaksanaan kinerja yang dapat menjamin tujuan dan sasaran yang telah direncanakan.

8. Perbaikan kinerja

Kinerja individu, tim atau organisasi mungkin dapat mencapai tujuan dan sasaran seperti diharapkan, namun dapat pula tidak mencapai harapan.

9. Berkelanjutan

Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang sifatnya berlangsung secara terus-menerus, berkelanjutan bersifat evolusioner, dimana kinerja secara berharap selalu diperbaiki sehingga menjadi semakin baik.

¹³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, h.14

10. Menciptakan budaya

Budaya merupakan kegiatan manusia yang sistematis diturunkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya.

11. Pengembangan

Kinerja dari organisasi tergantung pada kompetensi sumber daya manusia didalamnya, baik sebagai individu maupun sebagai tim

12. Kejujuran

Kejujuran menampilkan diri dalam komunikasi umpan balik yang jujur diantara manajer, pekerja, dan rekan kerja harus terjalin dengan baik.

13. Pelayanan

Tanggung jawab merupakan prinsip dasar di belakang pengembangan kinerja. Dengan memahami dan menerima tanggung jawab mereka dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan mereka, pekerja perlu belajar untuk memperbaiki pekerjaannya.

14. Tangung jawab

Tanggung jawab merupakan prinsip dasar dibelakang pengembangan kinerja.

15. Komunikasi dua arah

Manajemen kinerja memerlukan gaya manajemen yang bersifat terbuka dan jujur serta mendorong terjadinya komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan.

16. Mengelola perilaku

Manajemen kinerja perlu memastikan bahwa individu terdorong berperilaku dengan cara yang memungkinkan dan memperkuat hubungan kerja yang lebih baik.

17. Rasa kasihan

Rasa kasihan merupakan prinsip bahwa manajer memahami dan empati terhadap orang lain. Kebanyakan orang yang tidak menunjukkan rasa kasihan pada orang lain juga sedikit sekali merasa kasihan untuk diri mereka sendiri.

Dengan demikian dapat dijelaskan sistem manajemen kinerja adalah suatu proses manajemen untuk memastikan pegawai memfokuskan upaya dalam pencapaian tujuan lembaga atau organisasi.

2.2.3 Teori Kedisiplinan Pegawai

Kata disiplin berasal dari bahasa Latin “*discipulus*” yang berarti “pembelajaran”. Jadi, disiplin itu sebenarnya difokuskan pada pengajaran. *The Liang Gie* (1972) mendefinisikan disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan rasa senang hati.

Payaman J. Simanjuntak dalam Natalia (2011:36) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yang sehubungan dengan kualitas dan kemampuan fisik karyawan yaitu:

1. Tingkat pengawasan
2. Tingkat pendidikan formal
3. Latihan-latihan (kursus, *workshop*, pendidikan *non-degree*)
4. Kompetensi (kapasitas, keterampilan)

5. Motivasi kerja (minat, semangat kerja)
6. Mental (kepercayaan diri, karakter, moral)
7. Kesehatan (kesehatan fisik dan psikis)
8. Kemampuan fisik karyawan
9. Ketekunan (keseriusan dalam bekerja, fokus dalam bekerja)
10. Ketenangan dalam bekerja (tidak emosional), dan
11. Kemampuan memecahkan masalah

Berikut diuraikan pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan, Ketekunan, dan Ketenangan dalam bekerja dalam mempengaruhi Produktivitas.

2.2.3.1 Pengawasan oleh pimpinan

Dalam pelaksanaan pekerjaan karyawan perlu diawasi, untuk mengetahui sejauh mana karyawan menaati dan mematuhi peraturan kerja yang berlaku.

2.2.3.2 Kedisiplinan kerja

Kepatuhan dan ketaatan dalam melaksanakan kegiatan kerja dikenal sebagai disiplin kerja diwujudkan dalam sikap dan tingkah laku nyata serta tingkat absensi pada saat melaksanakan kegiatan kerja

Kedisiplinan bukan berarti ketepatan waktu saat datang dan pulang. Melainkan juga kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diemban sebagaimana telah diuraikan dalam uraian jabatan. Ketika pegawai mampu melaksanakan seluruh tugas dan fungsi yang melekat pada dirinya, maka pegawai tersebut dapat dikatakan berdisiplinan dan berdedikasi yang tinggi.

Pada umumnya karyawan melakukan pekerjaan dengan penuh perhatian dan patuh pada peraturan yang berlaku, namun disiplin karyawan kadang hilang jika tidak

dilakukan pengawasan dengan baik, Ketidaksiplinan yang sering dilakukan karyawan antara lain:

1. Bekerja dengan santai
2. Sering mengobrol saat bekerja
3. Terlalu lama membaca berita (koran, berita elektronik)
4. Bermain handphone, gadget, internet
5. Bermain catur, remi, tenis meja, pada saat jam kantor
6. Merokok ditempat, merokok terlalu lama
7. Menongkrong diwarung terlalu lama
8. Terlambat datang atau pulang kerja sebelum waktunya, dan
9. Berkeliaran saat jam kerja.

Oleh karena itu, perusahaan dalam merealisasikan tujuannya, yaitu tercapainya target yang telah ditetapkan, maka pengawasan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa karyawan bekerja sebagaimana mestinya. Pengawasan dapat dikatakan efektif apabila dapat segera melaporkan suatu kesalahan, dapat mengoreksi apabila terjadi penyimpangan, dan dapat menyesuaikan kembali dengan rencana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa pengawasan itu perlu dalam meningkatkan kedisiplinan dan produktivitas. Pengawasan disini bukan dimaksud untuk mencari-cari kesalahan yang telah ada agar tidak terulang lagi dan dapat mencari solusi yang lebih baik dalam hal penyelesaiannya.

2.2.3.3 Ketenangan dalam Bekerja.

Sugiarto (2010:3) mengemukakan adanya suasana yang terlindungi/ketenangan dalam bekerja akan memberi pengaruh yang cukup

luas terhadap produktivitas. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat ketenangan suasana dalam bekerja, Semakin mudah untuk berkonsentrasi yang pada akhirnya mampu meningkatkan produktivitas kerja, suara musik yang menyejukkan dengan volume rendah, juga akan menambah ketenangan dalam bekerja dan pada akhirnya juga akan meningkatkan produktivitas kerja.

2.2.3.4 Ketekunan dalam kerja

Iwan dan putra (2010:1) mengemukakan, bahwa faktor yang mampu meningkatkan produktivitas adalah ketekunan dalam bekerja. Ketekunan bukan saja mencerminkan keyakinan dan harapan, namun juga sumber dari produktivitas kerja. Artinya, semakin tekun seseorang dalam menggeluti profesinya, semakin tinggi juga produktivitasnya. Apapun, kalau ditekuni akan menghasilkan produk yang baik dan bermanfaat bagi orang banyak. Bahkan dengan ketekunan yang tinggi akan mampu meningkatkan produktivitas kerja.¹⁴

2.2.3.5 Penciptaan disiplin Progesif

Banyak kasus perburuhan yang timbul biasanya berhubungan dengan disiplin kerja. Penciptaan disiplin kerja yang progresif diperusahaan akan dapat mengatasi hal ini. Disiplin ini dibuat berdasarkan suatu asumsi bahwa penyuluhan pengawasan yang efektif menjadi hal yang pokok. Penyuluhan ini dilakukan untuk menghilangkan atau memperbaiki penanganan masalah disiplin yang akan muncul. Jika para pengawas tidak berupaya untuk membantu karyawan, maka penciptaan disiplin ini tidak akan ada artinya.

¹⁴Dr. Muhammad Busro, *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*(Cet. 1 ;Jakarta: Prenadamedia Group, 2018) h. 353,354,355.

Manajemen juga tidak akan mendisiplinkan karyawan dengan tidak wajar jika karyawan tersebut mendukung serikat pekerja atau mendukung manajemen. Perlu diingat, cara mendisiplinkan karyawan yang tidak tepat akan mengakibatkan konflik.¹⁵

2.2.3.1 Kedisiplinan Shalat

1. Pengertian Kedisiplinan Shalat

Kedisiplinan shalat merupakan gabungan dua kata yaitu : kedisiplinan dan Shalat. Kedisiplinan berasal dari kata disiplin berawalan ke- dan berakhiran -an, yang berarti “tata tertib ketaatan kepada peraturan”. Latihan batin dan watak dengan maksud supaya segala perbuatannya selalu mentaati tata tertib”¹⁶Kontrol terhadap kelakuan, baik oleh kekuasaan luar ataupun oleh individu itu sendiri.¹⁷

Sedangkan secara istilah disiplin oleh beberapa pakar diartikan yaitu Suharsimi Arikunto mengatakan disiplin merupakan suatu yang berkenaan dengan pengendalian diri seseorang terhadap bentuk-bentuk aturan. Peraturan dimaksud dapat ditetapkan oleh orang-orang yang bersangkutan maupun dari luar.¹⁸Dan menurut Wardiman Djojonegoro, disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai kepatuhan, ketaatan, kesetiaan, ketertaturan dan ketertiban.¹⁹Dengan demikian, Kedisiplinan adalah tepat waktu dalam melaksanakan perintah sesuai dengan tata tertib dan peraturan yang sudah ditentukan.

¹⁵Budi W. Soetjipto, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet.4; Jogjakarta: Amara Books, 2003). h. 297

¹⁶WJS. Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta Balai Pustaka, 1984), hlm. 254

¹⁷James Drever, *Kamus Psikologi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998), hlm 110.

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm.114

¹⁹Wardiman Djojonegoro (B.D Soemarno), *Pelaksanaan Pedoman Disiplin Nasional dan Tata Tertib sekolah*, (Jakarta: CV. Mini Jaya Abadi, 1997), hlm.20.

Sedangkan Shalat secara bahasa adalah do'a, sedangkan secara istilah adalah ibadah yang tersusun dari beberapa perkataan dan perbuatan yang dimulai dari takbir dan diakhiri dengan salam serta memenuhi beberapa syarat dan rukun yang telah ditetapkan.²⁰ Sementara menurut ulama tasawuf shalat adalah menghadap kalbu kepada Allah SWT hingga membangkitkan rasa takut kepadaNya, serta menumbuhkan didalam hati rasa keagungan kebesaranNya serta kesempurnaan kekuasaanNya.

Menurut Hasbi Ash-Shiddieqy Shalat adalah memohon kebajikan beberapa rukun yang tertentu dengan syarat-syarat tertentu di waktu-waktu tertentu. Memohon kesabaran dan kemuliaan untuk Rosul SAW di dunia dan akhirat, menyanjung dan memuja. Shalat yang difardlukan sehari semalam lima kali, dinamai shalat maktubah (wajib).²¹ Dan Moh Safi'I menjelaskan bahwa Shalat adalah berharap hati dengan Allah sebagai ibadah, dalam bentuk beberapa perkataan dan perbuatan yang dimulai dengan takbir diakhiri dengan salam serta menurut syarat-syarat yang telah ditentukan oleh syara.²² Secara dimensi fiqh shalat adalah beberapa ucapan atau rangkaian ucapan dan perbuatan (gerakan) yang dimulai dengan takbir dan diakhiri dengan salam, yang dengannya kita beribadah kepada Allah, dan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh

Dari ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa, shalat pada prinsipnya merupakan suatu kegiatan ritual yang dilakukan oleh orang Islam dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah serta memohon atau berdo'a kepada-Nya. Perintah

²⁰ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2005), hlm.53

²¹ Hasbi Ash-Shiddieqy. *Pengantar Ilmu Fiqih*, (Jakarta: Mulya, 1996), hlm. 206

²² Moh Rifa'I, *Risalah Tuntunan Shalat Lengkap*, (Semarang: Toha Putra, 1976), hlm. 34

tersebut tidak boleh atau tidak ada alasan untuk meninggalkannya selama roh (nyawa) masih dikandung badan.

Dengan demikian, kedisiplinan shalat adalah tepat waktu dalam melaksanakan shalat lima waktu, sesuai dengan waktu dan peraturan yang sudah ditentukan oleh syariat agama Islam yaitu ketika suara azan selesai langsung melaksanakan shalat. Adapun mulai shalat dzuhur (awal waktunya setelah cenderung matahari ke barat dari pertengahan bayang-bayang telah sama panjangnya dengan benda itu atau pukul 11.45 WIB), shalat ashar (waktunya dari terbenam matahari sampai terbenamnya yang merah, cahaya merah dikaki langit sebelah barat atau pukul 17.37 WIB), shalat isya' (waktunya dari hilangnya awan merah sampai terbit fajar shadiq atau pukul 18.52 WIB) dan shalat subuh (waktunya dari terbit fajar shadiq sampai terbit matahari atau pukul 4.30 WIB).²³ Ajaran islam sangat menganjurkan pemeluknya untuk menerapkan disiplin dalam berbagai aspek baik dalam beribadah, dan kehidupan lainnya.

Sebagaimana dalam firman Allah surat An-Nisa' ayat 103 :

فَإِذَا قَضَيْتُمُ الصَّلَاةَ فَادْكُرُوا اللَّهَ قِيَمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ ۚ فَإِذَا اطْمَأْنَنْتُمْ

فَأَقِمْوُ الصَّلَاةَ ۚ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا ﴿١٠٣﴾

Terjemahannya :

Maka apabila kamu telah menyelesaikan shalat(mu), ingatlah Allah di waktu berdiri, di waktu duduk dan di waktu berbaring. kemudian apabila kamu telah merasa aman, Maka dirikanlah shalat itu (sebagaimana biasa). Sesungguhnya

²³ Moh. Saifulloh Al Aziz, *Fiqih Islam*, (Surabaya: Terbit Terang, 2005). Hlm. 165

shalat itu adalah fardhu yang ditentukan waktunya atas orang-orang yang beriman. (Q.S. An-nisa'/4/103).²⁴

Ayat diatas menunjukkan untuk berdisiplin dalam waktu ibadah shalat. Termasuk didalamnya adalah amal perbuatan yang baik adalah shalat tepat waktu, juga mentaati perintah Allah Swt, para rasul, para pemimpin termasuk perbuatan yang beriman. Kedisiplinan shalat yang baik adalah melaksanakan tepat waktu, diharapkan pegawai juga bisa dapat membagi waktu sesuai proporsinya dan menepati apa yang telah ditentukan secara terus menerus.

2. Dasar dan Tujuan Kedisiplinan Shalat

a. Dasar Kedisiplinan Shalat

Kedisiplinan mempunyai dasar yang dijadikan sebagai pedoman atau pijakan dan landasan dalam berbuat . disiplin adalah kunci sukses, karena dengan disiplin orang bisa berbuat sesuatu menyelesaikan suatu pekerjaan dan akan membawa hasil sesuai yang diinginkan.Sedangkan tujuan disiplin ialah mengupayakan pengembangan minat dan mengembangkan anak menjadi manusia yang baik, menjadi sahabat, tetangga, dan warga negara yang baik.

b. Tujuan Disiplin Shalat

Tujuan utama atau sasaran pokok dari shalat adalah agar manusia yang melakukannya senantiasa mengingat Allah.

Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Toha ayat 14:

إِنِّي أَنَا اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنَا فَاعْبُدْنِي وَأَقِمِ الصَّلَاةَ لِذِكْرِي ﴿١٤﴾

Terjemahannya :

“Sesungguhnya aku ini adalah Allah, tidak ada Tuhan (yang hak) selain Aku, Maka sembahlah aku dan dirikanlah shalat untuk mengingat aku.”²⁵

²⁴ Al-Qur'an, Surat An-nisa' Ayat 103, Yayasan Penyelenggara dan Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag. RI, 1989), hlm. 138

²⁵ Al-Qur'an, Surat Toha Ayat 14, Yayasan Penyelenggara dan Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag. RI, 1989), hlm. 477

Ingat terhadap Allah membuat manusia senantiasa waspada dan dengan kewaspadaan itu akan senantiasa menghindari diri dari segala macam perbuatan keji dan tercela.

Menurut Hasby Ash-Shiddieqy menyatakan bahwa tujuan dari pada shalat lima waktu adalah untuk menegakkan sebutan-Nya, supaya kita dapat memakai hati, lidah, anggota badan, sekaligus dalam menghambakan diri kepada Allah. Masing-masing dari hati, anggota dan lidah memperoleh bagian dalam menghambakan diri kepada yang menjadikan-Nya (hati, lidah, anggota) dengan shalat.²⁶

Selain itu tujuan dari pada shalat adalah mengingat betapa besarnya, ketinggian dan kesucian Allah, sehingga timbul rasa hormat yang setinggi-tingginya serta kepatuhan kepada Allah, mengingat kekuasaan Allah, keluasan rahmat dan kecintaan Allah kepada kita sebagai hamba-Nya.

Aspek kedisiplinan shalat diantaranya :

a. Kontinuitas (Frekuensi) dalam menjalankan shalat

Kontinyu adalah “berkesinambungan”, berkelanjutan terus menerus. Dalam hal ini shalat berjama’ah berfungsi sebagai metode pengulangan dimana potensi spritual yang berisikan elemen-elemen karakter atau sifat-sifat mulia itu diasah dan diulang-ulang, sehingga akan terjadi proses *behaviorisme* yang mengarah pada internalisasi karakter. Sifat-sifat Allah yang dibaca ketika shalat seperti: niat shalat, takbiratul ihro, surat al-fatihah, ruku’ dan sujud.

b. Perhatikan dalam menjalankan shalat

Perhatian adalah pendayagunaan kesadaran untuk menyertai sesuatu aktivitas.

Kartini Kartono menjelaskan “bahwa perhatian merupakan reaksi umum dari

²⁶ Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Shalat*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1974), hlm. 58

organisme kesadaran, yang menyebabkan bertambahnya aktivitas, daya konsentrasi, dan pembatasan kesadaran terhadap suatu objek.²⁷

c. Semangat dalam melaksanakan shalat

Semangat artinya mendorong kekuatan badan untuk berkemampuan, bersikap, berperilaku, bekerja dan bergerak. Proses dan kegiatan shalat akan berlangsung optimal apabila seseorang secara *psikologis* dan *fisiologis* sudah siap dan disertai dengan kepuasan dalam pengalaman emosional.

3. Hikmah ketentuan shalat

Shalat menjadi salah satu hasil yang terpenting dari Isra' Mi'raj itu mengandung hikmah dan rahasia-rahasia yang mendatangkan kebahagiaan bagi manusia di dunia dan di akhirat hanya dinikmati oleh orang-orang yang dinamakan *muflihun*. Dalam buku Integrasi Budi Pekerti dalam Pendidikan Agama Islam, hikmah shalat dapat dilihat dari beberapa segi antara lain.²⁸

a. Membiasakan hidup Bersih

Salah satu cara untuk membiasakan hidup bersih yang paling efektif adalah dengan melaksanakan shalat secara teratur dan benar

b. Membiasakan hidup sehat

Dengan kesehatan manusia dapat melakukan aktivitas kehidupan beribadah dengan baik. Cara mensyukuri kesehatan tersebut adalah dengan mempergunakan kesehatan untuk beribadah kepada Allah dan memelihara kesehatan tersebut.

c. Membina kedisiplinan

²⁷ Kartini Kartono, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Mandar Maju, 1996), hlm. 111

²⁸ Ahmad Syafi'i Mufid, et. al, *Integrasi Budi Pekerti dalam Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Yudistira, 2002), hlm.20-25

Disiplin sangat penting dalam kehidupan manusia. orang yang disiplin akan sukses dalam kehidupan, masyarakat yang disiplin akan mencerminkan ketenangan dan ketentraman. Cara membina kedisiplinan adalah shalat secara teratur, baik dan benar.

d. Melatih kesabaran

Manusia harus membiasakan diri untuk bersikap sabar. Shalat yang dilakukan dengan baik dan benar dapat melatih kesabaran. Orang yang shalat harus sabar mengikuti imam. Maksudnya tidak boleh mendahului imam.

e. Mengikat tali persaudaraan sesama muslim

Dengan silaturahmi, persoalan hidup menjadi mudah, jiwa menjadi tenang, rizki menjadi luas, bahkan umur menjadi panjang. Cara membina silaturahmi yang baik adalah dengan shalat, khususnya shalat berjamaah.

f. Mencegah perbuatan keji dan munkar

Hadirkan hati dan pikiran dengan khusuk ikhlas sehingga yakin bahwa kita sedang berdialog dengan Allah (Sang Pencipta dan Penata alam semesta).

g. Shalat dapat menentramkan bathin

Kehidupan modern mengakibatkan kebutuhan yang meningkat. Hal tersebut akan berdampak semakin meningkatnya persaingan prestise yang membawa manusia pada kegelisahan dan kecemasan. Untuk mengantisipasi kehidupan tersebut, cara paling ampuh ialah dengan melakukan shalat secara baik dan benar. Dengan cara shalat orang akan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sekaligus menentramkan bathinnya.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Pengertian Manajemen

Pengertian Manajemen hampir mempunyai konspepsi yang sama bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang devenisi manajemen dalam rana publik maupun bisnis.²⁹

George R.Terry “*principles of Management*” menjelsakan bahwa Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud uang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing”-pengelolaan-, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola.³⁰

Menurut Nelson dan Prof. *Oey Liang Lie*, manajemen dinyatakan bahwa manajemen sebagai ilmu dan seni. Manajemen dapat dinyatakan sebagai ilmu, karena manajemen merupakan suatu kumpulan pengetahuan yang sistematis dan telah diterima sebagai kebenaran-kebenaran yang universal.

Luther Gulick, Pendidikan dan pengarang buku manajemen, mendefenisikan manajemen sebagai bidang pengetahuan, yang mencari secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana orang-orang bekerjabersama untuk mencapai tujuan dan menjadikan kerja sama itu berguna untuk kemanusiaan. Menurut *Luther Gulick*, manajemen memenuhi syarat untuk disebut sebagai bidang pengetahuan,

²⁹ Hayat, S.AP, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017),h.11

³⁰ George R.Terry ,*Principles of Management*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008),h.1.

karena telah dipelajari bertahun-tahun dan ilmu manajemen telah diatur menjadi serangkaian teori-teori.³¹

Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat dirubah. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang biasanya diungkapkan dengan istilah “objectives” atau hal-hal yang nyata. Usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tempat yang nyata, karena ia tidak dapat dilihat tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang menimbulkan *output* atau hasil kerja yang memadai kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa-jasa yang baik.

2.3.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga didefinisi pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen. Pelayanan dapat diketui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.³²

Moenir, didalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16).

³¹ Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar*,(Yogyakarta, 2001), h. 5

³² Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta :Andi Ofset 2007), h. 123

Dimana penekanan terhadap defenisi diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.³³

2.3.3 Manajemen Pelayanan

Al-Quran dan Al-Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Didalamnya banyak membahas mengenai kualitas manajemen pelayanan yang baik dalam syariat Islam. Seperti yang Telah dijelaskan pula dalam Q.S. Al-Imran/3: 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka.Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³⁴

³³<http://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. diakses pada tanggal 29 Januari 2019

³⁴Adulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, (Jakarta: Pustaka Panjimas. T.th), h.125.

Ayat ini menyinggung kekhususan Rasul, yakni akhlak mulia beliau. Ayat ini menyatakan, apa yang menyebabkan orang-orang Arab yang bersifat keras dan suka perang berkumpul di sisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan akhlakmu. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak seorangpun datang ke sisimu dan merekapun yang beriman akan berpaling darimu. Oleh karenanya, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang Uhud dan beristigfarlah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka. Karena engkau adalah teladan mereka.³⁵

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan. Bila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan terus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Pelayanan tidak hanya mengenai hal bertutur kata yang baik, penyediaan fasilitas sarana dan prasana yang mendukung terhadap pelayanan, namun juga berkaitan dengan perencanaan produk yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, penggunaan media yang di jadikan sebagai faktor pendukung peningkatan presentasi loyalitas masyarakat dan tentunya penerapan manajemen yang baik dalam penentuan strategi yang tepat.

Dalam hadist Rasulullah Saw bersabda:

³⁵Adulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, h.135.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ) – رواه البخاري ومسلم

Terjemahannya:

Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya. (Bukhari no.6018, Muslim no.47).³⁶

Hadits ini mengandung hukum, hendaklah kita berkeyakinan bahwa menghormati tamu itu suatu ibadah yang tidak boleh dikurangi nilai ibadahnya, apakah tamunya itu orang kaya atau yang lain. Juga anjuran untuk menjamu tamunya dengan apa saja yang ada pada dirinya walaupun sedikit. Menghormati tamu itu dilakukan dengan cara segera menyambutnya dengan wajah senang, perkataan yang baik, dan menghadirkan makanan. Hendaklah ia segera memberi pelayanan yang mudah dilakukannya tanpa memaksakan diri. Berkata baik dalam Hadits ini mencakup menyampaikan ajaran Allah dan rasul-Nya dan memberikan pengajaran kepada kaum muslim, amar ma'ruf dan nahi mungkar berdasarkan ilmu, mendamaikan orang yang berselisih, berkata yang baik kepada orang lain. Dan yang terbaik dari semuanya itu adalah menyampaikan perkataan yang benar di hadapan orang yang ditakuti kekejamannya atau diharapkan pemberiannya.³⁷

³⁶Al- Imam Zainuddin Ahmad, *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*, (Jakarta: Darul Haq, t.th), h. 34.

³⁷Al- Imam Zainuddin Ahmad, *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*, h.40.

Secara umum landasan pelayanan yang baik ialah menolong orang lain. Dalam islam pelayanan tidak hanya sekedar menolong, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah Swt. Ketika pelayanan benar-benar diaplikasikan dalam kehidupan bermasyarakat atau dunia bisnis maka akan menimbulkan efek yang baik pula.

2.3.4 Pengertian Masyarakat

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata “masyarakat” sendiri berasal dari kata dalam bahasa Arab “musarak”. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas.³⁸

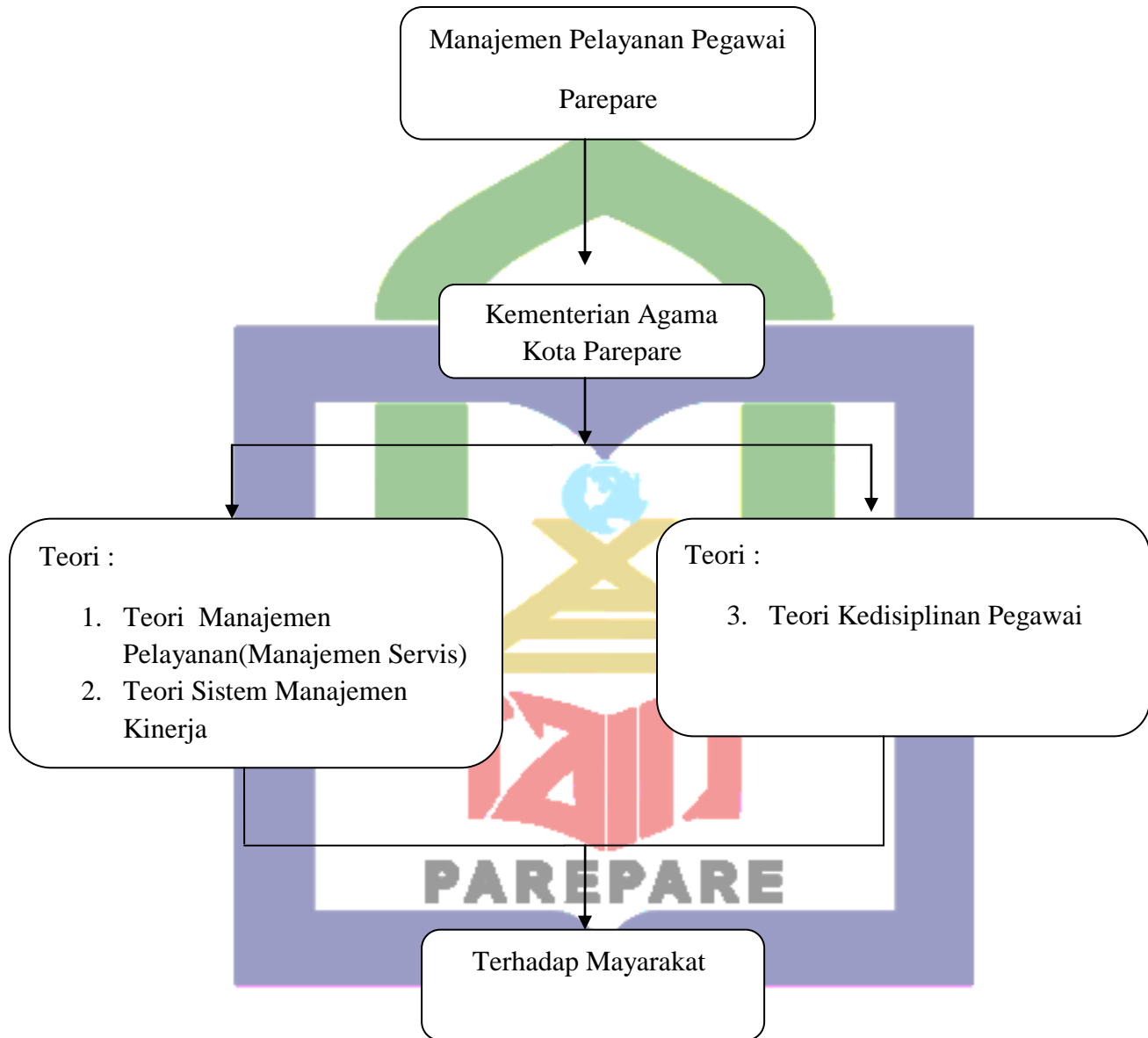
Masyarakat adalah sebuah komunitas yang independen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersamaan dalam satu komunitas teratur.

2.4 Kerangka Pikir

Dalam skripsi ini akan dibahas mengenai “Manajemen pelayanan pegawai terhadap masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama di Kota Parepare” yang bertitik fokus pada manajemen pelayanan pegawai yang menjadikan landasan utama mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sesuai dengan espektasi masyarakat yang menjadikan kementerian agama sebagai wadah dalam menyelesaikan problem yang terjadi dikalangan masyarakat itu sendiri dengan menggunakan teori manajemen pelayanan dan pengaplikasiannya.

³⁸Sofyan, *Pengertian Masyarakat*<http://wikipedia.org/wiki/masyarakat.html>. Diakses tanggal 4 januari 2016

2.4.1 Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan mengenai cara-cara pelaksanaan penelitian yang meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisa sampai menyusun laporannya berdasarkan fakta-fakta atau gejala ilmiah.

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang bertujuan melihat lebih mendalam tentang suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana peneliti akan berusaha mencari informasi atau data tentang suatu peristiwa dilapangan atau tempat meneliti, memahami dan menafsirkan data tersebut lalu data tersebut diolah untuk dapat menyimpulkan hasil akhir penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan selama \pm 2 bulan

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi.

Fokus penelitian ini difokuskan kepada manajemen pelayanan pegawai terhadap masyarakat, dan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. dan dengan adanya manajemen pelayanan, untuk mengetahui bagaimana pegawai dalam melakukan pelayanan yang baik atau tidak kepada masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data dapat diperoleh dari gambar melalui pemotretan atau rekaman video.

3.4.2 Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Berdasarkan sifat data itu ada dua yaitu data primer dan sekunder. Adapun yang dimaksud dengan primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Adapun sumber data yang dimaksud yaitu pegawai seksi Haji dan Umrah, pegawai seksi Bimas, pegawai seksi Umum dan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan dilaporkan dari instansi atau kepustakaan.³⁹ Dan sekunder dapat diperoleh berbagai sumber seperti dokumentasi, buku, laporan, jurnal dll.

³⁹H. Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Cet.1, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006)h.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Penelitian Kepustakaan (*library Research*)

Mengumpulkan beberapa literatur keperustakaan dan buku-buku serta tulisan karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan kutipan-kutipan referensi kemudian peneliti akan mencermati dan mempelajari serta mengutip dari beberapa teori atau pendapat yang berkaitan dengan judul dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3.5.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yaitu :

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan, yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara adalah sebuah instrumen penelitian yang lebih sistematis. Dalam wawancara, pertanyaan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan tatap muka, atau jika terpaksa dapat dilakukan melalui telepon. Hubungan dalam wawancara biasanya bersifat sementara, yaitu berlangsung dalam jangka waktu tertentu dan kemudian diakhiri. Dalam wawancara, orang yang dimintai informasi (sumber data) disebut dengan informan. Pewawancara harus dapat menciptakan suasana akrab, sehingga informan dapat memberikan keterangan yang kita inginkan dengan penuh kerelaan. Maksud diadakannya wawancara seperti dikemukakan oleh Guba dan Lincoln antara lain sebagai berikut.

Mengonstruksimengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan. Merekonstruksikebulatan-kebulatan tersebut sebagai hal yang dialami pada masa lalu, dan memproyeksikan

kebulatan-kebulatan tersebut sebagai sesuatu yang telah diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang.

Memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain (informan). Memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.⁴⁰

2. Pengamatan/Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang artinya melihat, mengamati dan memperhatikan. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat data-data yang ada menurut fakta. Sehingga diperoleh pemahaman atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan mengenai permasalahan tersebut.

Adapun data yang di peroleh dalam observasi ini secara langsung adalah data yang komkrit dan nyata tentang subyek kaitannya dengan Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk mencatat data-data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen-dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti.⁴¹

⁴⁰Bagong Suyanto, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Kencana, 2007), h. 69.

⁴¹Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 130.

3.6 Teknik Analisis Data

Sebelum menganalisa data yang terkumpul, maka terlebih dahulu data tersebut dioalah. Data kualitatif dengan cara menginterpretasikan kemudian mengumpulkan dari buku-buku maupun dari hasil wawancara dan observasi, kemudian dilanjutkan dengan memberikan gambaran mengenai data tersebut melalui hasil wawancara, dengan pola pikir induktif, dalam pengelolaan data yang terkumpul, peneliti menempu cara:

3.6.1 Analisis Induktif

Analisis secara induktif dimulai dengan menemukan pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan yang bersifat umum.⁴² Dengan cara ini akan menempuh hasil yang lebih jelas.

Adapun untuk memeriksa keabsahan data maka diperlukan analisis data triangulasi. Triangulasi merupakan bentuk upaya menjaga validitas data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Adapun jenis triangulasi yang digunakan:

Pertama, Triangulasi Sumber Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai

⁴²Nur Hasanah, *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).

pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Kedua, Trianggulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif deskriptif digunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga bisa digunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/ transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

Ketiga, Trianggulasi teori, adalah hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari kesalahan individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan hasil temuannya dengan

perspektif tertentu, terlebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Ketiga triangulasi yang telah dijelaskan di atas, maka ditetapkan semuatriangulasi yang digunakan pada analisis penelitian. Dan penulis akan menggunakan ketiga triangulasi tersebut.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Parepare

Diawal perkembangannya dataran tinggi yang sekarang ini, yang disebut Kota Parepare, dahulunya adalah merupakan semak-semak belukar yang diselang selingi oleh lubang-lubang tanah yang agak miring tempat tumbuhnya semak-semak tersebut secara liar dan tidak teratur, mulai dari utara (cappa ujung) hingga kejurusan selatan kota. Kemudian dengan melalui proses perkembangan sejarah sedemikian rupa dataran itu dinamakan Kota parepare.

Lontara Kerajaan Suppa menyebutkan, sekitar abad XIV seorang anak Raja suppa meninggalkan Istana dan pergi keselatan mendirikan wilayah tersendiri pada tepian pantai karena hobynya memancing. Wilayah itu kemudian dikenal sebagai kerajaan Soreang, kemudian satu lagi kerajaan berdiri sekitar abad XV yakni Kerajaan Bacukiki. Dalam satu kunjungan persahabatan Raja Gowa XI, Manrigau Dg. Bonto Karaeng Tonapaalangga (1547-1566) berjalan-jalan dari kerajaan Bacukiki ke Kerajaan Soreang. Sebagai seorang Raja yang dikenal sebagai ahli strategi dan pelopor pembangunan, Kerajaan Gowa tertarik dengan pemandangan yang indah pada hamparan ini dan spontan menyebut “Bajiki Ni Pare” artinya “Baik dibuat pelabuhan Kawasan ini”. Sejak itulah melekat nama “Parepare” Kota Pelabuhan. Parepare akhirnya ramai dikunjungi termasuk orang-orang melayu yang yang datang berdagang kekawasan Suppa.

Melihat posisi yang strategis sebagai pelabuhan yang terlindungi oleh tanjung didepannya, serta memang sudah ramai dikunjungi orang-orang, maka Belanda 37

pertama kali merebut tempat ini kemudian menjadikannya kota penting di wilayah bagian tengah Sulawesi Selatan. Di sinilah Belanda bermarkas untuk melebarkan sayapnya dan merambah seluruh dataran timur dan utara Sulawesi Selatan. Hal ini yang berpusat di Parepare untuk wilayah Ajatappareng.

Pada zaman Hindia Belanda, di Kota Parepare, berkedudukan seorang Asisten Residen dan seorang Controluratau Gezag Hebber sebagai Pimpinan Pemerintah (Hindia Belanda), dengan status wilayah pemerintah yang dinamakan “Afdeling Parepare” yang meliputi, Onder Afdeling Barru, Onder Afdeling Sidenreng Rappang, Onder Afdeling Enrekang, Onder Afdeling Pinrang dan Onder Afdeling Parepare.

Pada setiap wilayah/Onder Afdeling berkedudukan Controluratau Gezag Hebber. Disamping adanya aparat pemerintah Hindia Belanda tersebut, struktur pemerintahan Hindia Belanda ini dibantu pula oleh aparat pemerintah raja-raja bugis, yaitu Arang Barru, Addatuang Sidenreng di Sidenreng Rappang, Arung Enrekang di Enrekang, Addatung Sawitto di Pinrang, sedangkan di Parepare berkedudukan Arung Mallusetasi.

Struktur pemerintahan ini, berjalan hingga pecahnya Perang Dunia II yaitu pada saat terhapusnya Pemerintahan Hindia Belanda sekitar tahun 1942. Pada zaman kemerdekaan Indonesia tahun 1945, struktur pemerintahan disesuaikan dengan undang-undang no. 1 tahun 1945 (Komite Nasional Indonesia). Dan selanjutnya undang-undang Nomor 2 Tahun 1945, dimana struktur pemerintahannya juga mengalami perubahan, yaitu di Daerah hanya ada Kepala Daerah atau Kepala Pemerintahan Negeri (KPN) dan tidak ada lagi semacam Asisten Residen atau Ken Karikan. Pada waktu status Parepare tetap menjadi Afdeling yang wilayahnya tetap meliputi lima Daerah seperti yang disebutkan sebelumnya. Dan dengan keluarnya

Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang pembentukan dan pembagian Daerah-daerah tingkat II dalam wilayah Propinsi Sulawesi Selatan, maka keempat Onder Afdeling tersebut menjadi Kabupaten Tingkat II, yaitu masing-masing Kabupaten Tingkat II Barru, Sidenreng Rappang, Enrekang dan Pinrang, sedang Parepare sendiri berstatus Kota Praja Tingkat II Parepare. Kemudian pada tahun 1963 istilah Kota Praja diganti menjadi Kota madya dan setelah keluarnya UU No.2 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka status Kota madya berganti menjadi “KOTA” sampai sekarang ini.

Kementerian Agama adalah Kementerian yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam pembimbingan dan pengelolaan fungsi administratif dari kegiatan keagamaan di Indonesia. Atas Hasrat dan keinginan dari umat beragama agar urusan agama diberi perhatian khusus dari pemerintah maka keluarlah penetapan pemerintah tanggal 3 januari 1946 nomor : 1/sd/1946 sebagai hari lahirnya kementerian Agama.

Kebijakan pemerintah melahirkan Kementerian Agama disamping sebagai realisasi pasal 29 UUD 1945 juga sebagai imbalan dan penghargaan atas sikap umat beragama, Khususnya umat islam yang telah bersedia menghilangkan tujuh kata dalam piagam Jakarta, yaitu: “Dengan kewajiban menjalankan syariat islam bagi pemeluk-pemeluknya” dalam sidang PPKI tanggal 18 agustus 1945. Pada awal berdirinya kementerian Agama dapat dikatakan hanya mengurus agama islam saja, Hal ini disebabkan oleh dua hal:

Secara realitas, hanya umat islam saja yang melaksanakan kegiatan keagamaan yang ada kaitannya dengan negara, sedangkan agama lain menganggap urusan agama dipisahkan dengan negara, negara tidak mencampuri urusan Agama.

Secara historis, lahirnya Kementerian Agama hanya diprakarsai oleh tokoh-tokoh islam, dimana sebelum kemerdekaan mereka telah membentuk perserikatan/perkumpulan yang bernafaskan ajaran islam dan berjuang kearah Indonesia merdeka.

Instansi Kementerian Agama yang pertama dibentuk di Kota Parepare adalah Kantor Urusan Agama Kabupaten Parepare, yang mewilayahi lima kewedanan yaitu: Parepare, Barru, Pinrang, Sidenreng, dan Enrekang. Pada tanggal 16 juni 1951, ini merupakan peran seorang ulama besar K. H Abdul Rahman Ambo Dalle. Kemenag Parepare menjalankan tugasnya setelah ditunjuknya pelaksana tugas pejabat kepala Kantor Kemenag Parepare pada tahun 1951. Pejabat kepala Kemenag dari mulai berdiri sampai sekarang telah berganti beberapa periode sebagai berikut:

- 1 Fachruddin HS
- 2 H.Zainiddin Dg Mabbunga
- 3 K.H. Abdul Rahman Ambo Dalle
- 4 Prof. K.H. Ali Yapie (1959-1960)
- 5 K.H. M. Abduh Pabbajah (1961-1966)
- 6 K.H. M. Yusuf Hamzah (1966-1972)
- 7 K.H. Abdul Kadir (1972-1976)
- 8 H. Muhammad Ardani (1977-1981)
- 9 Andi Masso/Pjs.
- 10 Drs. H. Samaun Samad (1982-1990)
- 11 Drs. H. Abd. Gaffar Rahman (1990-1995)
- 12 Drs. H. Hasby Saraka/Pjs.
- 13 Drs. K.H. M. Arief Fasieh (1995-2000)

- | | |
|---|-----------------|
| 14 H. Marzuki Majdid/Pjs | (2005-2008) |
| 15 Drs. H. Hamka, M.Ag/Pjs | (2000-2004) |
| 16 Drs. H, Alwy Mansyur. M.Pd.I | (2005-2008) |
| 17 Drs. H. Hamka, M.Ag/Pjs | (2009) |
| 18 Dr. H. Safaruddin, M.Ag | (2009-2015) |
| 19 Dr. H. Husain Abdullah, M.Ag | (2015-2018) |
| 20 Drs. H. Iskandar Fellang, M.Pd/Plt | (2019) |
| 21 Dr. Muhammad Idris Usman, S.Ag.,Ma/Plt | (2019) |
| 22 H. Abdul Gaffar. S.Ag.,MA | (2019-Sekarang) |

4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Berdasarkan PP Nomor 09 Tahun 2005 tentang kedudukan, tugas, fungsi, Susunan Organisasi dan Tata kerja kementerian Negara Republik Indonesia, yang telah disempurnakan dengan PP Nomor 62 Tahun 2005 pasal 63, Kementerian Agama mempunyai tugas membantu presiden dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dibidang keagamaan.

Sebagai tindak lanjut dari peraturan presiden nomor 63 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama yang penetapan selanjutnya tentang dalam PMA RI Nomore 13 Tahun 2012 pasal 7 bahwa, kantor Kementerian Agama mempunyai Tugas dan fungsi dalam wilayah Kementerian Agama Propinsi dan Ketentan perundang-Undangan.

4.1.2.1. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

"Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

4.1.2.2. Misi Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

1. Meningkatkan Pemahaman dan Pengamalan Ajaran Agama
2. Memantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama
3. Menyediakan Pelayanan Kehidupan Beragama yang Merata dan Berkualitas.
4. Meningkatkan Pemanfaatana dan Kualitas Pengelolaan Potensi Ekonomi Keagamaan.
5. Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang Berkualitas dan Akuntabel.
6. Meningkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama Pada Satuan Pendidikan Umum, dan Pendidikan Keagamaan.
7. Mewujudkan Tata kelola Pemerintahan yang Bersih, Akuntabel dan Terpercaya di Kota Parepare

4.1.3 Program Kerja Kementerian Agama Kota Parepare

4.1.3.1 Program dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya

1. Pembinaan kerukunan hidup umat beragama
2. Pembinaan administrasi kepegawaian
3. Pembinaan administari keuangan dan BMN
4. Pembinaan administrasi perencanaan
5. Pembinaan administrasi umum
6. Pembinaan administrasi informasi keagamaan dan kehumasan
7. Pembinaan administrasi kerununan hidup umat beragama

4.1.3.2 Program bimbingan masyarakat Islam

1. Pengelolaan dan pembinaan pembedayaan wakafPengelolaan dan pembinaan pemberdayaan zakat
2. Pengelolaan dan pembinaan penerangan agama Islam
3. Pengelolaan urusan agama Islam dan pembinaan syariah
4. Dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya bimas Islam

4.1.3.3 Program pendidikan Islam

1. Peningkatan akses, mutu, kesejahteraan dan subsidi pendidikan agama Islam
2. Peningkatan akses, mutu, kesejahteraan dan subsidi pendidikan keagamaan Islam
3. Peningkatan akses, mutu, kesejahteraan dan subsidi RA/BA dan madrasah
4. Dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya pendidikan Islam

4.1.3.4 Program penyelenggaraan Haji dan Umrah

1. Pembinaan Haji dan Umrah
2. Dukungan Manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lain

4.1.4 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Kementerian Agama Kota Parepare sebagai berikut:

- | | |
|-----------------|------------------------------|
| 1 Kepala Kantor | : H. Abdul Gaffar, S.Ag.,MA. |
| 2 Tata Usaha | : Drs. H. Muh. Amin, MA. |

- 3 Seksi Bimas Islam : H. Taufik Thahir, S.Ag.,MM.
- 4 Seksi Peny. Haji dan Umrah : Dra. H. Hasna, MA.
- 5 Seksi Pendidikan Madrasah : Dr. Muhammad Idris Usman, S.Ag.,MA.
- 6 Seksi Pendidikan Agama Islam : H. Hasan Basri, S.Ag.,SH.,MA.
- 7 Seksi PD & Pontren : Hamka, S.Pd.
- 8 Penyelenggara Syariah : M. Hasyim Usman, S.Hut.

4.2 Penerapan Manajemen Pelayanan yang baik yang di lakukan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Manajemen pelayanan merupakan faktor keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan produktifitasnya yang dilihat dari presentase peminatnya. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Jenis kualitas yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung.

Umumnya manajemen dan bentuk pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi yang diarahkan langsung oleh pimpinan kepada para karyawannya untuk menyesuaikan bentuk pelayanan kepada masyarakat agar tercapai kepuasan bersama. Sebagai pimpinan organisasi tentunya memiliki kinerja atau manajemen yang baik dalam mengatur segala hal khususnya terhadap karyawannya itu sendiri, agar karyawan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat atas ilmu yang dimiliki dan bimbingan dari pimpinan itu sendiri. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh H.Muh.Amin selaku Kasubag di

Kementerian Agama Kota Parepare dalam petikan wawancaranya, ia menjelaskan sebagai berikut:

“Adapun aturan yang diberikan kepada pegawai yaitu melakukan study banding dari hari yang lalu dan untuk hari kedepannya, serta diadakannya laporan kegiatan harian (LKH) untuk mencatat laporan apa saja yg dilakukan, dan kalau ada hal yang bisa dibagi dengan staf yang lainnya harus disampaikan dan tidak boleh segan-segan untuk membaginya. Artinya, semua harus saling membimbing satu sama lain, bimbing teman ketika melihat mereka butuh bimbingan, karena terkadang mereka malu untuk meminta bantuan dan bimbingan.⁴³”

Berdasarkan apa yang disampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan bukan hanya diperuntukkan untuk sekedar melayani masyarakat yang tengah membutuhkan, akan tetapi sistem manajemen yang ada tersebut pula diperuntukkan khusus kepada pegawai sehingga dalam melayani masyarakat mereka dapat bekerja maksimal, berpedoman pada aturan yang ada agar tercapai hasil maksimal, seperti melakukan evaluasi kinerja dari hari sebelumnya dengan kinerja sekarang, membuat laporan kegiatan harian dan saling membantu satu sama lain, sehingga tercipta keseimbangan kerja dan pelayanan yang prima.

Peranan pimpinan perusahaan atau instansi dinilai sangat urgen, hal tersebut disebabkan karena pimpinan bukan hanya berperan sebagai sosok yang senantiasa memberikan arahan dan perintah tetapi pimpinan pula berfungsi untuk mengambil keputusan, menerapkan kebijakan serta memberikan sanksi kepada bawahannya ketika ada perilaku yang menyimpang dalam penerapan umum aturan perusahaan. Sistem manajemen langsung pula diawasi oleh pimpinan terhadap kinerja bawahannya, hal itu dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan

⁴³H.Muh.Amin, selaku KASUBBAG di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 04 Juli 2019.

harapan masyarakat. Hal tersebut selaras dengan hasil wawancaranya, adapun penjelasannya sebagai berikut:

“Sebenarnya semua pegawai sudah melakukan pelayanannya dgn baik dan kinerjanya pun memuaskan akan tetapi ada sebagian yang tidak seratus persen memenuhi anjuran yang kita inginkan karena faktor-faktor tertentu, contohnya orang yang dilayani juga biasa tidak mampu perlihatkan sebuah sikap yang baik dan bijak sementara dia menuntut untuk dilayani dengan baik. Tetapi saya menghimbau kepada seluruh staf dan karyawan bagaimanapun modelnya orang yang dilayani tetaplah berusaha untuk senang, ceria, dan memberikan yg terbaik kepada mereka. Sementara kebijakan yang saya terapkan senantiasa memberikan bimbingan dan pembinaan. Pola-polanya adalah adakan pertemuan atau meeting, sampaikan ketika apel pulang, dan berbagi informasi pada staf terhadap kinerja-kinerja mereka. dan secara garis besar pegawai sudah menaati aturan yg saya buat.⁴⁴

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah, pada hakikatnya aturan yang dibuat dan dianjurkan oleh pimpinan untuk dilaksanakan oleh seluruh staf dan karyawannya sudah dilaksanakan secara baik, akan tetapi ada beberapa hal yang dianggap kurang memberikan kepuasan terhadap pelayanan hal tersebut diakibatkan oleh perilaku kurang baik yang dilakukan oleh masyarakat sehingga pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pun kurang baik, akan tetapi pimpinan instansi memberikan arahan agar setiap pelayanan dalam bentuk apapun harus dilakukan secara baik, menjunjung tinggi sopan santun dan tata krama.

4.2.1 Manajemen Kinerja Pegawai

Manajemen kinerja adalah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efisien. Manajemen kinerja biasa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, atau proses untuk menghasilkan produk layanan. Secara garis besar kinerja pegawai mengacu pada standar kerja organisasi atau perusahaan yang diawasi langsung oleh pimpinan. Dari

⁴⁴H.Muh.Amin. selaku KASUBBAG di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 04 Juli 2019.

penjabaran sebelumnya dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis telah diuraikan tentang mekanisme manajemen pelayanan dan menurut hemat penulis bahwa kinerja pegawai senantiasa diarahkan untuk memudahkan pelayanan agar efektif dan efisien.

Sementara kinerja pegawai yang terfokus pada pelayanan kepada masyarakat harus menekankan pada beberapa aspek yang sesuai dengan aturan organisasi seperti kejujuran, tanggung jawab, bersahaja dan etika sopan santun agar kepuasan terhadap pelayanan dapat dicapai dengan maksimal. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Responden selaku pegawai pada seksi Bimas di Kementerian Agama Kota Parepare dalam petikan wawancaranya, adapun pernyataan yang disampaikan sebagai berikut:

“Bentuk penerapan pelayanan terhadap masyarakat itu dilayani dengan penuh etika, sesuai dengan etika yang ada dikantor, kalau ada tamu yang datang harus dipenuhi kebutuhannya sesuai dengan bidang kita. Terus prinsip-prinsip yang diterapkan dalam melayani yaitu melayani dengan setulus hati. Sejauh ini masyarakat belum ada yang mengeluh dalam pelayanan yang kami dilakukan. Layanilah sesuai kebutuhan yang diinginkan oleh para tamu atau masyarakat. Cara menerapkan pelayanan yang sesuai ciri-ciri pelayanan yang baik itu yakni kita harus tahu dulu fokusnya apa, misalnya tamu itu minta kebutuhan apa berikanlah apa yg mereka butuhkan dan yg diinginkan kalau kita tidak sesuaikan maka mereka itu pasti tidak merasa puas dan disitulah mereka merasa tidak sepenuh hati dilayani.⁴⁵

Hemat penulis dari penjelasan hasil wawancara diatas adalah kinerja pegawai senantiasa diusahakan dan diselaraskan dengan kebutuhan masyarakat sebab apabila pegawai tidak mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat maka pelayanan tersebut dianggap tidak memuaskan dan tentu saja akan mendapat komplain dan kritikan dari masyarakat yang dilayani. Hal itu tentu saja akan berimbas pada teguran

⁴⁵Rifdaningsih, selaku Pegawai BIMAS pada Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 04 juli 2019

dari pimpinan akan kurangnya pelayanan. Etika adalah hal yang mesti didahulukan dalam pelayanan dan dilakukan dengan setulus hati. Serta sebelum melayani, pegawai tentu saja harus mengetahui terlebih dahulu apa fokus persoalan yang ingin diselesaikan agar dapat mengetahui kebutuhan pihak yang ingin dilayani dan memberikan pelayan sesuai yang diinginkan sehingga tercapai pelayan maksimal dan memuaskan. Karena sebagian pegawai juga kurang maksimal dalam kinerja yang dilakukan seperti halnya yang dikatakan oleh bapak H.TaufikThahir selaku ketua BIMAS dari hasil wawancaranya yaitu:

“Ada juga salah satu pegawai yg kinerjanya kurang baik tidak memahami situasi jam kantor tetapi dia harus diberikan bimbingan agar tdk mengulangi kebiasaanya itu”⁴⁶

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai wajib diberikan bimbingan oleh atasannya karena ketika mereka tidak diberikan arahan yang baik oleh atasan maka mereka juga acuh tak acuh dengan pekerjaannya. Oleh karena itu, ketika salah satu pegawai yang kurang baik dalam kinerjanya maka tugas dari atasan untuk memberikan bimbingan atau arahan agar mereka merasa dipedulikan, merasa dihargai atas kehadirannya. Yang lebih utama lagi yaitu ikhlas dalam mengerjakan pekerjaan agar berdampak baik terhadap masyarakat atau para tamu dalam pelayanan yang dilakukan. Meskipun diakui bahwa masih ada pula dari beberapa pegawai yang tidak disiplin akan tetapi melalui kerjasama yang baik serta sikap saling membantu sehingga bimbingan itu diarahkan agar pegawai yang lalai tersebut tidak mengulangi lagi kebiasaan tersebut. Hal ini tentu saja sebuah tampilan yang harus dipuji dan dikembangkan. Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara salah satu masyarakat yang dilayani adapun penjelasannya sebagai berikut:

⁴⁶H.Taufik Thahir, Selaku Kepala Seksi di Kementrian Agama Kota Parepare, pada tanggal 04 juli 2019

“Pelayanannya baik dan orang-orang disana atau pegawai yang ada pada kantor ini mereka terbuka terhadap tamu. Cara komunikasinya sopan dan santun, Dan pegawai juga bertanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan dan setiap apa yang saya butuhkan mereka bertanggung jawab dan juga memberikan saya pelayanan yang baik.⁴⁷

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah pegawai sudah termasuk melakukan kinerja yang baik sesuai dengan teori yang saya pakai yaitu salah satunya bertanggung jawab, mampu berkomunikasi yang baik, cepat dan tepat terbuka terhadap semua masyarakat dilayani. Kita bisa lihat bahwa kinerja yang dilakukan pegawai tidak membeda-bedakan agamanya apakah dari orang yang berada, karena pegawai melakukan pelayanan secara ikhlas dan bertanggung jawab. Serta mereka memperlihatkan cara berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat.

4.2.2 Bentuk Pelayanan Pegawai

Pelayanan pegawai dalam sebuah organisasi atau perusahaan adalah hal yang menentukan keberlangsungan sebuah produk. Hal itu tentu saja karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan minat masyarakat terhadap suatu organisasi. Tingkat kepuasan layanan adalah hal yang menjadi prioritas perusahaan, bukan hanya untuk menciptakan citra yang baik terhadap perusahaan akan tetapi juga untuk menghindari komplain-komplain dari pihak yang dilayani agar stabilitas produk perusahaan dapat dipertahankan dan dikembangkan.

Bentuk pelayanan perusahaan tentu berbeda-beda, hal itu karena orientasi kerja dan bidang apa yang ditangani oleh perusahaan tersebut juga berbeda-beda. Sama halnya dengan isi penelitian ini karena penulis mengarahkan penelitiannya pada salah satu instansi atau perusahaan di kota Parepare yakni Kementerian Agama maka yang akan dijabarkan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pun

⁴⁷Hasmiah, Selaku masyarakat Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 19 Juli 2019.

terkait dengan hal-hal yang bersifat keagamaan seperti persoalan majelis taklim, muballiq, rekomendasi KUA, pembangunan tempat ibadah dan masih banyak lagi bukan tentang pelayanan yang bersifat umum.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan bahwa bentuk pelayanan di Kementerian Agama Kota Parepare ini tidak dilakukan secara serta merta, ada yang membutuhkan rekomendasi dan ada pula yang tidak, ada yang membutuhkan persetujuan dan lain-lain. Hal tersebut selaras dengan apa yang disampaikan oleh salah satu responden yang diwawancarai dalam penelitian penulis, adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

“Di BIMAS ini ada beberapa yang terkait tentang pelayanan yang pertama rekomendasi majelis taklim, majelis taklim merekomendasikan contoh ketika butuh bantuan, karena ada khusus bantuan dari profesi daerah, kedua pelayanan terkait dengan muballig atau pengurus masjid, muballig harus menyampaikan sesuatu hal didepan ummat itu untuk memberikan kesejukan, memberikan motivasi ibadah bukan sebaliknya memberatkan jamaah atau menyusahkan jamaah, pokoknya kalau pengurus masjid bagaimana saya bisa membantu penanganan disana. Prinsip-prinsip dalam pelayanan yaitu memberikan yang terbaik terhadap majelis taklim maupun penguus masjid dan muballig. Pokoknya disini pegawai memberikan pelayanan yg baik terhadap masyarakat, sopan santun, ramah dan memahami kebutuhan masyarakat.⁴⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kementerian Agama memang bervariasi tetapi semuanya selalu merujuk pada hal-hal yang bersifat keagamaan. Pada saat melayani prinsip yang dilakukan oleh pegawai adalah pemberian pelayanan prima dalam bentuk apapun dan tetap memperhatikan norma-norma yang ada seperti sikap sopan santun, ramah dan memahami kebutuhan masyarakat dan menunjukkan kinerja yang memuaskan. Begitupun dengan atasan selalu memberikan bimbingan kepada

⁴⁸H.Taufik Thahir, Selaku Kepala Seksi di Kementerian Agama Kota Parepare, pada tanggal 04 juli 2019

bawahannya agar bawahannya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sehingga apa yang masyarakat butuhkan pegawai mampu memahami segala kebutuhannya dan dapat memberikan bantuan dengan ikhlas.

Kebutuhan akan pelayanan yang baik tentu adalah harapan masyarakat yang mengadakan perkara mereka pada sebuah perusahaan, tetapi pihak perusahaan pula tidak langsung menyelesaikan perkara yang diadukan sebelum terlebih dahulu memahami duduk perkara masyarakat yang ingin dilayani tersebut seperti yang disampaikan oleh salah satu responden melalui petikan wawancaranya, yakni sebagai berikut:

“Bentuk penerapan yang diterapkan terhadap masyarakat yaitu pertama kita harus terlebih dahulu bertanya kepada tamu atau masyarakat apa kebutuhannya kalau misalkan mereka ingin kebidang haji dan umrah atau bidang lain kita arahkan kesana. Terus bentuk-bentuk pelayanan yang baik terhadap masyarakat yaitu dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya, misalnya ingin membangun masjid, karena kebetulan disini pelayannya tentang kemasjidan atau yang ingin membangun masjid. Dan prinsip-prinsip yang diterapkan yaitu yang jelasnya ingin dilayani apa-apa kebutuhannya, dan pengaruh kualitas pelayannya yang diterapkan pegawai terhadap masyarakat itu sangat berpengaruh karena kita harus melayaninya dengan sopan santun dan baik, ramah dan memberikan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Ciri-ciri pelayanan yang baik itu kita harus melayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya. Misalnya ingin membangun masjid kita harus menjelaskan cara-caranya dan harus memberikan persetujuan warga, minta KTP warga dan lain-lain. Dan kelengkapan berkasnya harus dilengkapi terlebih dulu.”⁴⁹

4.3 Proses Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan suatu kinerja, pelayanan yang baik dan penerapan kedisiplinan adalah hal yang mesti diterapkan dalam sebuah organisasi sehingga sasaran organisasi dapat dicapai dengan efektif dan

⁴⁹Anita Mustafa, Selaku Pegawai Bidang Syariah di Kementerian Agama Kota Parepare, pada tanggal 8 juli 2019

efisien. Kedisiplinan sebagai kepatuhan dan ketaatan dalam melaksanakan kegiatan kerja diwujudkan dalam sikap dan tingkah laku nyata serta tingkat absensi pada saat melaksanakan kegiatan kerja.

Kedisiplinan bukan hanya diartikan ketepatan waktu saat datang ataupun pulang dari tempat kerja, sebab hal yang demikian adalah suatu hal yang mesti dilakukan oleh semua elemen yang ada dalam organisasi sebagai bentuk efisiensi waktu dan yang demikian itu terjabarkan dalam sistem manajemen yang terarah. Kedisiplina dalam hal ini lebih diartikan sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsi yang diemban dalam sebuah jabatan. Pegawai yang mampu melaksanakan seluruh tugas dan fungsi yang melekat pada dirinya, yang demikian itulah yang disebut sebagai pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan dan dedikasi yang tinggi. Kedisiplinan dalam pelayanan tentu memiliki efek signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh salah satu responden melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, sebagaimana yang disampaikan dalam petikan wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yakni dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi kantor Kementerian Agama Kota Parepare, salam dan sapa serta senyum dalam melayani masyarakat berdasarkan nilai-nilai budaya kerja kantor Kementerian Agama Kota Parepare dengan pelayanan yang bersifat terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, tidak berbelit belit, mudah dilaksanakan secara cepat dan tepat. Hal demikian dicapai dari bentuk kedisiplinan kerja dalam pelayanan dan apabila ada pegawai yang tidak mematuhi hal yang demikian maka rekan kerja yang lain menasehati atau memberikan peringatan dengan baik agar tidak berpengaruh kepada rekan kerja lainnya atau kepada masyarakat”.⁵⁰

Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu pegawai dalam petikan wawancaranya yaitu:

⁵⁰Bulqis, Selaku Kepala Seksi Umum di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 Juli 2019.

“Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai karena pelayanan tidak akan baik ketika pegawai itu sendiri tidak mematuhi kedisiplinan kantor jika ada salah satu pegawai yang begitu kita harus menasehati atau memberikan peringatan dengan baik agar tidak berpengaruh kepada rekan kerja lainnya atau kepada masyarakat.”⁵¹

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat sangat menentukan kepuasan pelayanan. Pelayanan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, penerapan etika dan nilai-nilai budaya yang ada agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat, dengan sikap terbuka dan mudah dipahami serta tingkat disiplin yang tinggi. Karena pegawai yang tidak disiplin akan mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat itu sendiri. Sehingga atasan akan memberi bimbingan atau arahan dengan baik kepada bawahannya agar merubah sikap sehingga menciptakan kinerja yang optimal dan berpengaruh positif terhadap pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat. Adapun nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan pegawai pada kantor Kementerian Agama Kota Parepare yaitu sebagaimana yang disampaikan dalam petikan wawancara salah satu pegawai Umum sebagai berikut:

“Nilai-nilai budaya kerja Kementerian Agama Kota Parepare

1. Integritas
Integritas dimaknai sebagai keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar.
2. Profesional
Profesional diartikan bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Profesional mencerminkan kompetensi dan keahlian. Dengan demikian PNS dilingkungan Kementerian Agama bisa terus meningkatkan profesionalitas mereka, sehingga dapat mengemban amanahnya dengan baik guna memperoleh proses dan hasil yang optimal
3. Inovasi
Diartikan sebagai menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Dalam praktiknya terkadang dalam bekerja seseorang terjebak pada rutinitas; datang, absen, kerja dan

⁵¹ Bulqis, Selaku Kepala Seksi Umum di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 Juli 2019.

pulang. Akibatnya banyak pegawai yang kerjanya monoton. Maka nilai inovasi diperlukan untuk melakukan hal – hal baru yang bermanfaat bagi masyarakat

4. Tanggung jawab
Tanggung jawab dapat diartikan bekerja secara tuntas dan konsekuen terhadap semua pekerjaan
5. Keteladanan
Keteladanan dimaknai menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Kementerian Agama yang tugas pokoknya mengurus tentang agama selalu dijadikan teladan dan contoh. Masyarakat akan selalu menilai, mulai dari pekerjaan, cara bicara, cara berpakaian dan semuanya”.⁵²

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh salah satu responden melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, sebagaimana yang disampaikan dalam petikan wawancaranya sebagai berikut:

“Bila nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama diterapkan maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin baik”.⁵³

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai harus menerapkan nilai-nilai budaya kerja kementerian agama dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat maupun tamu yang berkunjung pada kantor tersebut. Kelima nilai-nilai budaya kerja yaitu *Integritas, profesional, inovasi, tanggung jawab* dan *keteladanan* adalah sikap yang harus dimiliki setiap orang dalam bekerja, dengan adanya sikap tersebut seseorang dapat bekerja dengan baik dan mampu berprestasi serta mampu meningkatkan kinerja seseorang, dalam lingkup Kementerian Agama sikap tersebut dijadikan sebagai pedoman bagi setiap lembaga yang berada dibawah naungan Kementerian Agama, pegawai tersebut memakai kelima nilai-nilai budaya kerja tersebut dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

⁵²Bulqish, Selaku Kepala Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 juli 2019

⁵³Nursyamsi Hamzah, Selaku Pegawai pada Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara tanggal 03 juli 2019

Kepuasan pelayanan jelas mempengaruhi produktifitas organisasi agar hal-hal yang ingin dicapai oleh organisasi dapat direalisasikan. Budaya kerja yang baik, perencanaan dan evaluasi kinerja tentu hal yang harus diperhatikan agar kepuasan pelayanan dapat dicapai dengan maksimal. Adapun proses pelayanan pada seksi haji dan umrah Seperti yang disampaikan oleh pegawai di haji dan umrah, dalam petikan wawancaranya yaitu:

“Proses bentuk Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat berupa Pelayanan pendaftaran haji, Pelayanan jemaah tahun daftar tunggu, dan Pelayanan dokumen bagi daftar jadi jemaah haji”⁵⁴

Selain bentuk proses pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat pada seksi haji dan umrah, sebagaimana hasil wawancara oleh pegawai seksi haji dan umrah yaitu:

“Pelayanan harus memberikan service excelant (pelayanan terbaik) kepada jemaah haji/masyarakat berupa ramah, sopan santun, berkomunikasi dengan baik, memahami kebutuhan jemaah/masyarakat dan memberikan informasi yang dibutuhkan, semua staf pada seksi haji dan umrah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap jemaah/masyarakat yang datang keruangan seksi haji dan umrah dan yang demikian sangat berpengaruh terhadap masyarakat.”⁵⁵

Hasil wawancara diatas jelas menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, oleh karena itu setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepuasan pelayanan dapat tercapai dengan baik. Proses pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat/jemaah haji dan umrah harus bisa memahami kebutuhan masyarakat, ketika masyarakat membutuhkan sesuatu pegawai harus bisa memahami kebutuhan masyarakat itu sendiri agar masyarakat merasa puas dalam

⁵⁴Eka Parawati, Selaku Pegawai Seksi Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 10 Juli 2019.

⁵⁵Eka Parawati, Selaku Pegawai Seksi Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 10 Juli 2019.

pelayanan yang diberikan dan dapat mempercepat proses pengurusannya. Adapun bentuk penerapan proses pelayanannya yaitu dari hasil wawancaranya adalah:

“Pelayanan kepada calon jamaah haji/masyarakat baik kepada yang belum mendaftar haji, jemaah daftar waiting dan list haji serta jemaah haji/masyarakat yang akan berangkat tahun berjalan (daftar haji).”⁵⁶

Demikian pula yang disampaikan oleh responden yang lain dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

“ketika saya dalam proses pelayanan, saya datang hanya dipersilahkan masuk terus disambut dan dilayani dengan baik dan pegawai juga disini bertanggung jawab dalam pelayanannya terutama dalam pengurusan berkas dan kalau ada kesalahan berkas pasti kami dihubungi dan kami tidak dipersulit dan ditangani dengan baik dan tepat. Saya juga puas dalam pelayanannya karena pegawai pada seksi haji dan umrah ini menjunjung tinggi kejujuran karena tidak ada yang pake sogok sogokan, dan komunikasi mereka terhadap saya juga baik, ramah dan sopan dan pelayanannya diseksi ini juga sudah cukup baik menurut saya karena setiap ada kekurangan pasti mereka meladeni kami dengan cepat dan tepat. Mereka menyambut saya dengan kata ibu ada perlu apa? ada yang bisa kami bantu? Dan saya rasa saya cukup puas dalam pelayanannya karena saya juga tidak pernah menunggu lama dalam pelayanannya bahkan ruangan itu juga tidak pernah kosong kecuali jam istirahat.”⁵⁷

Dalam proses pelayanan pada seksi haji dan umrah ini, pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Bahkan, ketika masyarakat datang mereka sudah di sambut dengan hangat dan dipersilahkan duduk kemudian memberikan komunikasi yang sopan dan santun, sekiranya pegawai memang harus melakukan pelayanan seperti itu bertanggung jawab dan jujur dalam melayani sehingga proses pengurusannya berjalan dengan lancar. Sama halnya yang dikatakan masyarakat lainnya dengan hasil wawancaranya yaitu:

“Pelayanan yang saya rasakan yaitu pelayanannya baik tidak ada prosedur yang dilakukan pokoknya harus memenuhi persyaratan misalnya kita membawa berkas dan itu langsung diterima yang penting berkasnya lengkap

⁵⁶Eka Parawati, Selaku Pegawai Seksi Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 10 Juli 2019.

⁵⁷Hj. Mas Intang, Selaku Masyarakat pada Seksi Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 10 Juli 2019.

dan memenuhi tanggung jawabnya dengan baik sarana prasarananya juga lumayan dan pegawai juga menjunjung tinggi kejujuran dan selalu dikonsultasikan ketika ada lagi informasi di whatsapp mereka juga ramah dan pelayanannya juga maksimal dibandingkan kantor-kantor lain.”⁵⁸

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas dapat dideskripsikan bahwa proses pelayanan pegawai pada haji dan umrah tidak ada prosedur yang dilakukan hanya saja ketika masyarakat datang harus memenuhi aturan yang diberikan misalnya harus terlebih dahulu melengkapi berkasnya sebelum datang ke kantor. Dan sudah kewajiban seorang pegawai untuk menghubungi masyarakat ketika salah satu berkas yang ditangani belum lengkap.

Proses pelayanan pada seksi manajemen haji dan umrah yaitu melengkapi berkas sebelum datang ke kantor, kemudian pegawai memberikan pelayanan yang hangat dan disambut dengan baik kedatangan masyarakat itu, pegawai pada seksi ini juga memahami kebutuhan masyarakatnya sendiri dan tidak segan-segan memberikan bantuan dan arahan ketika masyarakat itu butuh bantuan atau belum memahami cara pendaftaran haji. Selain pada haji dan umrah, Adapun proses pelayanan yang dilakukan pada seksi Umum sebagaimana yang dikatakan salah satu pegawai yaitu :

“bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah yaitu dengan pelayanan prima/pelayanan secara maksimal sesuai dengan visi misi pada kantor kementerian agama kota parepare.”⁵⁹

Bentuk pelayanan yang dilakukan pada seksi umum yaitu pelayanan yang bersifat terbuka pada semua masyarakat. Bentuk pelayanan yang dilakukan pada seksi ini yaitu bentuk layanan lisan maupun tulisan. Layanan tulisan ada dua jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan dalam

⁵⁸Muh. Amir Hafid, Selaku Masyarakat pada Seksi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 08 Juli 2019.

⁵⁹Nursyamsi Hamzah, Selaku Pegawai pada Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara tanggal 03 juli 2019

bentuk surat menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang tata persuratan yang baik bersifat umum maupun khusus. Disini pegawai melayani masyarakat dengan terbuka sesuai dengan aturan Visi Misi kantor yang diterapkan dalam melakukan suatu Pelayanan. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu pegawai dengan hasil wawancaranya yaitu:

“Pelayanan bersifat terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, tidak berbelit belit, mudah dilaksanakan secara cepat dan tepat.”⁶⁰

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dan tidak dipersulit untuk melakukan prosedur dalam pelayanan, tetapi pada seksi umum tidak ada yang sulit untuk dilakukan masyarakat dalam hal pelayanannya. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu responden yaitu:

“Pelayanannya baik dan orang-orang disana atau pegawai yang ada pada kantor ini mereka terbuka terhadap tamu. Masalah prosedur saya hanya mengikut pada aturan-aturan misalnya saya ingin mengambil surat izin penelitian aturannya harus dibawah ke seksi umum terlebih dahulu.”⁶¹

Setiap masyarakat yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik karena kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa akan pelayanan tersebut. Aturan-aturan dibuat memang untuk dipatuhi dan siapa yang melanggar aturan tersebut akan berdampak negatif kepada dirinya sendiri. Masyarakat harus terlebih dahulu mengetahui aturan-aturan atau perlengkapan persuratan sebelum melakukan tahap selanjutnya. Tetapi pegawai pada seksi umum ini selalu memberikan arahan ketika salah satu masyarakat yang belum mengerti aturan yang harus dilengkapi terutama

⁶⁰Bulqish, Selaku Kepala Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 juli 2019

⁶¹Hasmiati, Selaku masyarakat pada Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 19 juli 2019

dalam hal persuratan. Sebagaimana yang dikatakan responden oleh hasil wawancaranya yaitu:

“Saya juga merasa puas dengan pelayanan yang ada dan saya juga merasa puas dgn fasilitas yang diberikan misalnya saya masuk kantor ada ruang tungguya kemudian pada saat menghadap saya dilayani dengan baik. Fasilitasnya memadai. Pegawai juga memberikan komunikasi yang baik juga memberikan pelayanan yang tepat dan cepat salah satunya pada saat saya memasukkan surat mereka langsung memberikan informasi atau prosedur selanjutnya bahkan memberikan saya pendapat agar surat saya cepat diproses.”⁶²

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa selain hanya melayani dengan baik, pegawai disini juga memberikan arahan atau petunjuk dengan baik kepada masyarakat apabila masyarakat bingung dalam proses pemberkasannya. Kualitas pelayanan pegawai yang baik juga memberikan dampak yang baik kepada yang dilayani, kepuasan dari masyarakat tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Apalagi dalam melayani hal persuratan tentunya tidak akan mudah dalam prosesnya karena pasti ada tahap selanjutnya yang akan dilakukan sampai selesai.

Setiap pegawai tentunya berbeda-beda cara kinerja yang dilakukan khususnya dalam melakukan pelayanan. Tentunya, salah satu dari mereka masing-masing mempunyai cara kerja mereka tersendiri dan cara berhadapan ataupun berkomunikasi langsung dengan masyarakat pastinya berbeda dan masing-masing mempunyai karakter atau sifat yang berbeda-beda, Dan melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Seperti dalam halnya pada seksi haji dan umrah melayani tentang pendaftaran haji dll, seksi umum melayani persuratan dll, dan kali ini penulis akan membahas proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat pada seksi Bimas. Sebagaimana dalam kutipan hasil wawancaranya yaitu:

⁶²Hasmiati, Selaku masyarakat pada Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 19 juli 2019

“Pelayanan terhadap masyarakat itu dilayani dgn penuh etika, sesuai dgn etika yg ada dikantor kalau ada tamu yg datang harus dipenuhi kebutuhannya sesuai dgn bidang kita. Terus prinsip2 yg diterapkan dlm melayani yaitu melayani dgn setulus hati. Sejauh ini masyarakat belum ada yg mengeluh dlm pelayanan yg dilakukan. Layanilah sesuai kebutuhan yg diinginkan oleh para tamu atau masyarakat.”⁶³

Pelayanan yang dilakukan pada seksi bimas ini terhadap masyarakat yaitu dengan melayani penuh etika sesuai etika yang dipakai dikantor. masyarakatnya dilayani sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan dan sejauh ini belum ada masyarakat yang pernah mengeluh atas pelayanan yang dilakukan pada seksi ini karena mereka memberikan pelayanan dengan setulus hati bukan karena terpaksa atau memandang perbedaan tetapi mereka melayani dengan ikhlas.

Sebagaimana yang dikatakan salah satu responden dalam petikan wawancaranya yaitu:

“pelayanan yang dilakukan oleh pihak seksi bimas islam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik dan disambut dengan hangat serta pelayanan yang dilakukan dengan cara melayani masyarakat dengan satu pintu.”⁶⁴

Sebagaimana juga yang dikatakan salah satu pegawai dalam petikan wawancaranya yaitu:

“Selama pelayanan yang saya rasakan tadi itu sudah bagus dan dilayani dengan baik, disambut dengan baik kemudian apa yang ditanyakan disampaikan dengan baik sama pegawainya. Saya juga nyaman karena komunikasinya baik dan pegawainya juga termasuk sopan dalam menyampaikan beberapa hal, mereka juga sangat welcome. Dan saya kira pegawainya juga professional dalam melaksanakan tugasnya. pelayanannya juga sangat cepat karena saya hanya menunggu sekitar 15 menit saja disitu.”⁶⁵

⁶³H.Taufik Thahir, Selaku Kepala Seksi di Kementrian Agama Kota Parepare, pada tanggal 4 juli 2019

⁶⁴Sirajuddin, Selaku masyarakat Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 Juli 2019.

⁶⁵Hasmiah Abdullah, Selaku Kepala Seksi di Kementrian Agama Kota Parepare, pada tanggal 04 juli 2019

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan yang baik dan komunikasi yang baik kepada masyarakat akan mempengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri mereka merasa lebih dihargai, Apalagi ketika datang sudah diberikan sambutan yang baik dan berbicara dengan sopan, tentunya masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Bahkan dmereka hanya menunggu dalam waktu 15 menit. Ini adalah salah satu pembuktian bahwa pelayanan secara cepat dan tepat akan berdampak baik kepada masyarakat karena tidak terlalu lama menunggu dan itu sudah kewajiban seorang pegawai bekerja secara professional.

4.4 Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan dan Kinerja Pegawai

Masyarakat sebagai sasaran pelayanan adalah prioritas kerja yang harus diutamakan, kepuasan masyarakat juga sama halnya dengan kepuasan organisasi. Hal demikian jelas dan sangat menentukan, organisasi yang tidak dapat memberikan citra yang baik kepada masyarakat tentu akan memperoleh kesan buruk dan begitupun sebaliknya. Berbagai cara dilakukan oleh organisasi untuk mendapat simpati dan tanggapan positif dari masyarakat, baik berupa pelayanan yang baik, iklan-iklan yang bersifat mengajak dan mempengaruhi masyarakat, juga komunikasi dan informasi yang memadai.

Kementrian Agama sebagai salah satu organisasi atau instansi yang membawahi instansi-instansi lain seperti Kantor Urusan Agama (KUA), Madrasah dan lain-lain jelas sangat memperhatikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, hal demikian dikarenakan pelayanan yang dilakukan langsung bersentuhan dengan masyarakat secara umum. Sebagai instansi tentu yang diharapkan adalah kesan positif dari masyarakat sehingga integritas dan citranya pun meningkat. Beberapa pandangan

dari pihak masyarakat sebagai sasaran pelayanan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, seperti yang diuraikan sebagai berikut:

“Sejauh dari apa yang saya alami, pegawai pada seksi bimas islam sangat teliti dan profesional dalam mengemban dan menjalankan tugas sebagai pegawai pada seksi bimas islam ini dan dari segi sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat ya sudah cukup baik namun belum sampai pada tahap memuaskan sebab masih ada sektor-sektor yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam melayani masyarakat tersebut.”⁶⁶

Sebagai masyarakat atau orang yang dilayani tentu akan memberikan penilaian terhadap suatu organisasi atau instansi tertentu dari apa yang mereka alami langsung atau yang disaksikannya secara langsung pula. Apa yang disampaikan dalam lingkungan masyarakat adalah informasi dan komunikasi yang akan berpengaruh terhadap masyarakat lainnya. Bila informasi yang disampaikan bersifat positif maka apa yang dijadikan objek informasi pun akan mendapatkan kesan positif dan begitu pula sebaliknya. Dan memang pegawai harus professional dalam melakukan kinerja untuk mencapai peningkatan kinerja yang baik dan mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat.

“Pelayanan yang saya rasakan selama ini saya rasa sudah bagus semua tidak ada neko-nekonya dan tidak ada prosedur yang dilakukan saya juga dilayani dengan sopan dan bertanggung jawab penuh malahan mereka duluan yang menghubungi saya ketika berkas saya belum lengkap dan saya juga sudah cukup puas dalam sarana dan prasarana, dan juga jujur dan mengerti apa yang saya butuhkan dan bisa memenuhi kebutuhan saya contohnya mereka menghubungi saya melalui whatsapp karena berkas saya belum lengkap.”⁶⁷

Hal ini sejalan apa yang dikatakan oleh Responden lain dalam petikan wawancaranya yaitu:

“Pegawai mampu memahami kebutuhan pada saat memberikan pelayanan contohnya pada saat saya meminta data mereka memberikan apa yg saya butuhkan dan juga pelayanan yg mereka berikan sudah maksimal. Menurut saya pelayanan yang ada di kantor ini sangat baik karena mereka terbuka

⁶⁶Sirajuddin, Selaku masyarakat Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 17 Juli 2019.

⁶⁷Dinar, Selaku masyarakat Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 08 Juli 2019.

dengan tamu dan memberikan respon yg baik ramah terhadap apa yg kita berikan dan saya kira pelayanan yg ada dikantor kementerian agama cukup sangat baik.”⁶⁸

Cara berkomunikasi juga memiliki efek signifikan terhadap masyarakat, dan model komunikasi yang dilakukan oleh pegawai harus dengan etika dan nilai-nilai yang baik, komunikasi yang monoton cenderung akan dianggap sebagai komunikasi yang tidak efektif. Tetapi perlu pula diperhatikan bahwa tidak semua masyarakat akan menerima gaya komunikasi yang sama.

“Selama saya dilayani disini khususnya pada seksi syariah bahkan pada seksi lain saya dilayani dengan baik karena saya kasih masuk surat pembangunan masjid dan dilayani dengan baik dan orang disini melayani dengan sepenuh jiwa, ikhlas sesuai dengan pelayanannya disini betul-betul saya rasakan, dan saya juga disini diberikan arahan dan petunjuk sesuai dengan aturan yang ada. Dan semua yang dilayani termasuk saya, transparansi tidak ada macam-macam dan layanan terbuka tidak seperti kantor lain biasa ada sekat-sekatnya kalau pada kantor ini tidak ada dan disini terbuka. Dan pada kantor ini juga lebih dia hitungkan kedepannya yakni akhirnya daripada yang lainnya. Saya salut pelayanan ini dan saya juga dilayani tadi tidak cukup lima menit selesai semua dan pelayanannya betul-betul prima dan ikhlas beramal dia juga membantu kita apa yang kita butuhkan. Pesan saya untuk pegawai-pegawai pada kantor ini saya merasa puas tolong dipertahankan kalau bisa ditingkatkan.”⁶⁹

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah sangat memberikan kepuasan terhadap masyarakat, hal tersebut selaras dari apa yang disampaikan oleh responden dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, penerapan manajemen, peningkatan kinerja dan mendahulukan kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan sangat efektif.

⁶⁸Hasmiati, Selaku masyarakat pada Seksi Umum di Kementerian Agama Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 19 juli 2019

⁶⁹Suryatno, selaku masyarakat Kota Parepare, Wawancara pada tanggal 10 Juli 2019.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare” yang telah dibahas pada Bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir, yaitu sebagai berikut:

- 5.1.1 Penerapan Manajemen pelayanan yang baik yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat, dimana pegawai memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat atau para tamu karena kesuksesan sebuah perusahaan itu tergantung dari orang-orang yang mengelolah perusahaan tersebut. Begitupun dengan manajemen pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat itu sudah maksimal, karena memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat atau para tamu. Memang seharusnya masyarakat yang mengunjungi kantor tersebut harus diberikan pelayanan yang baik dan diarahkan ketika tidak mengerti prosedur yang dilakukan. Tetapi pegawai pada kantor kementerian agama kota parepare sudah menerapkan pelayanan yang baik, sopan dan santun serta ikhlas dalam memberikan pelayanan. Masyarakat juga akan merasa biasa-biasa saja ketika pegawai tersebut tidak memberikan pelayanan yang baik. Bahkan pegawai juga sudah menerapkan manajemen kinerja, Khususnya pada seksi haj idan umrah ketika masyarakat datang ruangan itu tidak pernah kosong kecuali jam istirahat. Maka dari itu beberapa masyarakat sudah puas dalam pelayanan yang dilakukan. Yang paling penting itu pegawai pada kantor kementerian agama telah menerapkan

nilai-nilai budaya kerja kantor dalam pelayanannya yaitu *Integritas*, *Profesional*, Inovasi, Tanggung jawab dan Keteladanan.

- 5.1.2 Adapun Proses Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat yang dimana Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan suatu kinerja, pelayanan yang baik dan penerapan kedisiplinan adalah hal yang mesti diterapkan dalam sebuah organisasi sehingga sasaran organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Masyarakat sebagai sasaran pelayanan adalah prioritas kerja yang harus diutamakan, kepuasan masyarakat juga sama halnya dengan kepuasan organisasi. Hal demikian jelas dan sangat menentukan, organisasi yang tidak dapat memberikan citra yang baik kepada masyarakat tentu akan memperoleh kesan buruk dan begitupun sebaliknya. Berbagai cara dilakukan oleh organisasi untuk mendapat simpati dan tanggapan positif dari masyarakat, baik berupa pelayanan yang baik, iklan-iklan yang bersifat mengajak dan mempengaruhi masyarakat, juga komunikasi dan informasi yang memadai. Kepuasan masyarakat atau para tamu tergantung dari pelayanan pegawai itu sendiri dikarenakan ketika pegawai tidak menerapkan Pelayanan dengan baik, ramah, dan sopan santun maka sangat berpengaruh dengan masyarakat, masyarakat itu sendiri merasa tidak nyaman dengan tingkah laku pegawai. Tetapi pada Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare ini sudah Menerapkan Pelayanan yang baik terhadap masyarakat sehingga proses Pelayanan yang diterapkannya tekesan baik dimata Masyarakat, dan Masyarakat juga sudah cukup puas dalam Pelayanan ini. Apa yang dibutuhkan akan dibantu dengan semampu pegawai, diarahkan dengan baik oleh pegawai, bahkan diberikan bimbingan ketika belum

mengetahui apa-apa saja yang saja yang ingin diketahui. Dalam melakukan proses pelayanan, masyarakat menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan pada bidang masing-masing, dari ketiga bidang tersebut yaitu Haji dan Umrah, Umum dan Bimas, dari apa yang penulis teliti dan melihat dari pendapat masyarakat bahwa ketiga bidang tersebut telah melakukan pelayanan yang baik serta ikhlas dalam melayani dan pada seksi Umum mereka melayani dengan memakai prinsip Nilai Budaya Kantor. Dan proses Pelayanan Pegawai sangat berpengaruh Terhadap masyarakat dan dimata masyarakat itu sendiri sudah memenuhi tanggung jawabnya terhadap masyarakat.

5.2 Saran

Setelah penulis mengemukakan kesimpulan di atas, maka berikut ini penulis mengemukakan beberapa saran sebagai harapan yang ingin dicapai sekaligus sebagai kelengkapan dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut :

1. Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Agar kiranya pegawai dalam melakukan pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan tetap mempertahankan prinsip kerja dalam bidang masing-masing supaya masyarakat lebih dihargai supaya tidak mengeluh atas pelayanan yang dilakukan pegawai. Karena kantor terlihat sepi ditinjau dari luar, apalagi ruangnya terpisah-pisah, Alangkah baiknya pegawai membuat Dena kantor agar tidak ada lagi masyarakat yang bingung mencari ruangan yang akan didatangi.

2. Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare

Masyarakat harus sabar ketika proses pelayanan karena bukan hanya satu atau dua orang yang dilayani tetapi mereka juga melayani yang lain. Agar proses

pelayanan berjalan dengan lancar seharusnya masyarakat bertanya ketika tidak memahami sesuatu agar tidak bingung sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*.
- Amrullah, Adulmalik Abdulkarim. 2001. *Tafsir Al-Azhar*. Jakarta: Pustaka Panjimas
- Ahmad, Al- Imam Zainuddin. *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*, Jakarta: Darul Haq, t.th
- Arikunto, Suharismi. 1993. *Manajemen Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi. 1996. *Pengantar Ilmu Fiqih*. Jakarta: Mulya.
- Al Aziz, Moh. Saifulloh. 2005. *Fiqih Islam*. Surabaya: Terbit Terang.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi. 1974. *Pedoman Shalat*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cet. II; Jakarta: Elex Media Komputind
- Bunging, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet.1 ;Jakarta: Prenadamedia Group
- Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja. Falsafah Teori dan Penerapannya*. Cet. 4
- Drever, James. 1998. *Kamus Psikologi*. Jakarta: Bina Aksara
- Fandi, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Hasanan, Nur. *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).
- <http://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. diakses pada tanggal 29 Januari 2019
- Islami, Difo Khairul. 2014. *Strategi peningkatan kulaitas pelayana haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Jakarta: Skripsi-UIN Hidayatullah
- Ibrahim, Yuliana. 2018. *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (studipada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*, Skripsi ini sarjana

- Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Parepare: 2018, Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri.
- Kartini, Ajeng. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif Etika Islam*. Skripsi- IAIN Parepare
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kartono, Kartini. 1996. *Psikologi Umum*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mufid, Ahmad Syafi'i. 2002. *Integrasi Budi Pekerti dalam Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Yudistira.
- Naoha, Ahmad. 2012. *Pengaruh Kualitas Manajemen Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Palangka Raya*. Palangkaraya: IAIN Palangka Raya
- Purwadarminto. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka.
- Ruky, Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Perpustakaan Utama
- R.Terry, George. 2008. *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rasjid, Sulaiman. 2005. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Risalah, Moh Rifa'i. 1976. *Tuntunan Shalat Lengkap*. Semarang: Toha Putra
- Sabardi, Agus. 2001. *Manajemen Pengantar Yogyakarta*: UPP STIM YKPN
- Suyanto, Bagong. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana
- Sofyan. *Pengertian Masyarakat*<http://wikipedia.org/wiki/masyarakat.html>. Diakses tanggal 4 januari 2016
- Soetjipto, Budi W. 2003. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet.4; Jogjakarta: Amara Books.
- Soemarno, Wardiman Djoonegoro. 1997. *Pelaksanaan Pedoman Disiplin Nasional dan Tata Tertib sekolah*. Jakarta: CV. Mini Jaya Abadi
- Tika, H. Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Cet.1, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tim PPL IAIN Parepare (Kantor Kementerian Agama Kota Parepare, Thn 2018)
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Cet. 4; Jakarta: Rajawali Pers
- Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h. 18

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Hasriyanti, lahir di Tawau (Malaysia), pada tanggal 28 Maret 1996. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara yaitu dari pasangan Sakka dan Rabbina. Penulis sekarang bertempat tinggal di pinrang tepatnya di jalan Bakaru. Penulis Memulai pendidikannya di SD Negeri Inpres Salimbongan (2003), kemudian melanjutkan Sekolah

Menengah Pertama di MTS DDI Tuppu Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang pada tahun (2009-2012), Selanjutnya melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Negeri 4 PINRANG pada tahun (2012-2015), Kemudian melanjutkan jenjang pendidikan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2015 sampai dengan penulisan skripsi ini. Penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Ada beberapa Lembaga Organisasi dalam kampus maupun luar kampus yang pernah diikuti oleh penulis. Diantaranya pengurus HMJ Fuad IAIN Parepare (2016-2017), Himpunan Mahasiswa Islam (2016-2017)

Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare, dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Lalebata Kecamatan Rappang, Kabupaten Sidrap, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis mengajukan judul skripsi sebagai tugas akhir, yakni “MANAJEMEN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE”.