

ABSTRAK

Hasri Nisrina Zulfa, Manajemen Kinerja Pegawai pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Haji Kota Bandung.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Haji Kota Bandung memikul tanggung jawab pelayanan yang strategis dan menuntut kinerja optimal di setiap lini. Berdasarkan observasi awal, teridentifikasi permasalahan kinerja berupa sistem penilaian kinerja melalui SKP yang dinilai kurang objektif, minimnya umpan balik konstruktif via E-Kinerja, serta lemahnya koordinasi antarunit kerja, sehingga menyebabkan layanan belum sepenuhnya terintegrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis proses manajemen kinerja pegawai di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Haji Kota Bandung berdasarkan lima indikator Armstrong dan Baron (perencanaan, pelaksanaan, penilaian, umpan balik, dan pengembangan); (2) mengevaluasi tingkat kinerja pegawai berdasarkan lima indikator Robbins (kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian); serta (3) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan manajemen kinerja pegawai di lingkungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma postpositivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi pimpinan serta pegawai pada bagian pendaftaran, pelatihan, akomodasi, dan sistem informasi haji. Data primer dan sekunder yang diperoleh dianalisis untuk menggambarkan kondisi nyata kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan teori manajemen kinerja Armstrong dan Baron (1998) sebagai kerangka proses manajemen kinerja, serta teori kinerja Robbins sebagai grand theory dengan formula $P = f(A \times M \times O)$, yang dioperasionalkan ke dalam lima indikator kinerja. Teori Dua Faktor Herzberg digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan sumber motivasi kerja pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan siklus manajemen kinerja pegawai telah berjalan sesuai kerangka Armstrong dan Baron, meskipun umpan balik rutin di luar masa penilaian formal masih perlu diperkuat. Tingkat kinerja pegawai secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan kemandirian berada pada kategori tinggi. Faktor pendukung meliputi kualitas SDM, sistem informasi terintegrasi, komunikasi yang efektif, dan budaya inovasi, sedangkan faktor penghambat meliputi gangguan jaringan, fluktuasi beban kerja musim haji, keterbatasan pelatihan dan anggaran, serta proses transisi kelembagaan yang masih berlangsung. Penelitian ini merekomendasikan penguatan umpan balik berkelanjutan, fleksibilitas target SKP pada musim haji, serta pemerataan distribusi hasil pelatihan kepada seluruh pegawai.

Kata Kunci: Manajemen Kinerja, Kinerja Pegawai, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Haji, Studi Kasus Kualitatif.