

ABSTRAK

Galih Nurdany 1224070045: Manajemen Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut Pada Tahun 2026.

Manajemen kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam menunjang pelayanan publik yang berkualitas, khususnya pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut yang setiap tahunnya melayani jumlah jemaah haji dan umrah yang cukup besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu pegawai seksi PHU dalam menjalankan tugasnya, dengan mengacu pada teori indikator kinerja menurut Stephen P. Robbins.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam fenomena manajemen kinerja pegawai melalui data yang bersifat naratif. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap Kepala Kantor, Kepala Seksi PHU, serta staf PHU, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen pendukung lainnya. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai seksi PHU berada pada kategori cukup baik, tercermin dari kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun masih terdapat kesenjangan kompetensi antara pegawai senior dan pegawai baru dalam penggunaan sistem SISKOHAT. Kuantitas hasil kerja pegawai tergolong cukup tinggi dan mampu memenuhi target kerja tahunan berkat dukungan pembagian tugas yang jelas dan pemanfaatan teknologi informasi, meskipun keterbatasan jumlah sumber daya manusia masih menjadi kendala. Adapun ketepatan waktu pegawai tergolong baik dan konsisten, didukung oleh sistem absensi digital berbasis fingerprint serta pengawasan langsung dari Kepala Seksi PHU, walaupun gangguan jaringan dan sistem SISKOHAT sesekali menghambat proses pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen kinerja pegawai seksi PHU Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut secara umum telah berjalan cukup baik ditinjau dari ketiga indikator kinerja, namun masih memerlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, kompetensi, dan infrastruktur teknologi informasi agar pelayanan kepada jemaah dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Manajemen Kinerja, Kualitas Kerja, Kuantitas Hasil Kerja, Ketepatan Waktu, Penyelenggaraan Haji dan Umrah.