

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang berkualitas memiliki hubungan dengan beberapa variabel, diantaranya: disiplin kerja, peraturan kerja, motivasi kerja, maupun tunjangan pegawai. Disiplin kerja, peraturan kerja, motivasi kerja maupun tunjangan pegawai sebagai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan yang berkualitas. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan *output* dari kinerja pegawai di suatu instansi atau lembaga, entah itu lembaga pelayanan publik atau pun pendidikan (Ginting & Wau, 2019).

Penelitian lain mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan memiliki hubungan secara positif serta signifikan dengan indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat (pengguna layanan) dilatarbelakangi oleh kinerja pegawai yang memiliki pelayanan prima. Fenomena yang terjadi dewasa ini adalah masih banyak ditemukannya pegawai yang memiliki kinerja yang tidak prima, sehingga berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang seharusnya mereka berikan kepada pengguna layanan (Jaya & Solong, 2020).

Selanjutnya, penelitian lain berupa studi kasus menunjukkan bahwa kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi maka penilaian mahasiswa akan semakin baik pula. Penelitian ini mengungkap bahwa hubungan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi akademik memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan mahasiswa sebesar 45,4% (Nurmazizah, 2018).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Penelitian tersebut membuktikan bahwasannya kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan serta berarah positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh positif tersebut bermakna bahwasannya semakin baik kinerja pegawai, maka akan memberikan kontribusi pada kualitas pelayanan (Rukaya et al., 2019)

Kemudian penelitian yang dilakukan di Kelurahan Jati Padang Jakarta Selatan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwasannya terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Dalam uji korelasi kinerja pegawai jika ditingkatkan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang meningkat pula. Sehingga kinerja pegawai memiliki signifikansi terhadap kualitas pelayanan (Anggraini, 2017). Dengan judul yang sama, penelitian yang dilakukan di kantor kementerian agama kabupaten Sumedang, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang cukup kuat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan (Rahmadini, 2021).

Dari fenomena yang sudah dipaparkan di atas, peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian bertema pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini hanya melingkupi kinerja dari sumber daya manusia tersebut yang kemudian dihubungkan dengan kualitas pelayanan administrasi. Sesuai dengan profil lulusan peneliti, yaitu sebagai pengelola lembaga pendidikan Islam, maka menjadi pengelola lembaga pendidikan Islam berarti melayani lembaga pendidikan Islam tersebut agar memiliki mutu atau kualitas dalam penyelenggaraannya. Indikator lembaga pendidikan Islam yang berkualitas salah satunya adalah sumber daya pengelolanya memiliki kinerja yang baik, sehingga kualitas pelayanannya baik pula. Kinerja sumber daya manusia dalam organisasi dapat diperiksa secara kritis dan diuji agar diperbaiki praktiknya (Irawan, 2017).

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa hubungan antara kontribusi kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi. Apakah kontribusi kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Bandung, tepatnya di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD Pontren). Seksi tersebut bertugas dalam melaksanakan penyusunan bahan serta pelaksanaan bimbingan teknis, kebijakan teknis, pelayanan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang Pendidikan Diniyah, Diniyah Takmiliah, Kesetaraan, Al-Qur'an dan Pondok Pesantren di lingkup Kabupaten Bandung (Kemenag, 2019).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, mampu dirumuskan permasalahan yang hendak dikaji di penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kontribusi kinerja pegawai Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara kontribusi kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti, antara lain:

1. Mengetahui kontribusi kinerja pegawai Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung.
2. Mengetahui kualitas pelayanan administrasi Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung.
3. Untuk menganalisa hubungan kontribusi kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan khasanah ilmu Manajemen Pendidikan Islam terkhusus untuk kontribusi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi perkantoran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga, memberi kontribusi positif berkaitan dengan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi.

- b. Bagi peneliti lainnya, menjadi dokumen akademik yang berguna sebagai acuan bagi civitas akademik serta sebagai referensi ketika menyusun penelitian.
- c. Bagi peneliti, mampu menambah wawasan dan pengalaman langsung dalam menganalisis hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Agar pembahasan penelitian tidak luas pembahasannya maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Peneliti memfokuskan pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi dengan masing-masing indikator variabel yang sudah ditetapkan. Indikator pada dua variabel tersebut menjadi tolok ukur dalam penelitian ini. Objek dari penelitian adalah tamu yang memiliki kebutuhan terhadap pelayanan administrasi Seksi PD Pontren di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung.

F. Kerangka Berpikir

Profil lulusan program sarjana Jurusan Manajemen Pendidikan Islam salah satunya adalah menjadi pengelola lembaga pendidikan Islam seperti Pesantren, Diniyah Takmiliyah, Ma'had 'Aly dan Majelis Taklim. Jurusan MPI diharapkan melahirkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi manajerial, kompetensi teknik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial. Mengungkap dan menganalisis keempat kompetensi tersebut adalah suatu keharusan bagi calon tenaga kependidikan/administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini dijadikan sebagai salah satu acuan bagi calon tenaga kependidikan/administrasi dalam memenuhi salah satu kecapakannya, yaitu profesional dalam kerjanya (Irawan & Sanusi, 2021).

1. Konsep Kontribusi Kinerja Pegawai

Kontribusi atau *contribute* (bahasa Inggris), yang bermakna keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Kontribusi juga diartikan sebagai daya pendukung yang diberikan oleh seseorang, kelompok, atau pun instansi. Daya pendukung tersebut dapat berupa dana, program, ide, ataupun

tenaga yang akan memberi peran atas tercapainya sesuatu yang lebih baik (Ahira, 2012).

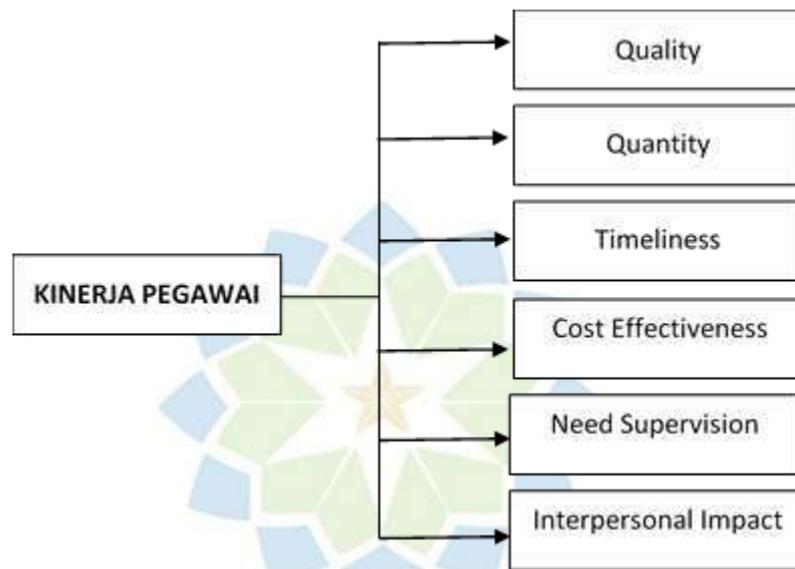
Setiap lelaki atau pun wanita diwajibkan untuk melakukan ‘amal atau perbuatan atau pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Dengan melakukan pekerjaan yang baik (baca: kinerja), akan berimplikasi baik juga kepada hasil yang ia akan peroleh. Begitu pun sebaliknya (Hanan, 2017). Kinerja adalah tindakan yang terbentuk dari beberapa unsur, karena kinerja bukanlah hasil dalam sekejap saja melainkan sebuah proses (Huseno, 2016).

Kinerja adalah suatu kegiatan individu atau kelompok dalam melakukan penyempurnaan pekerjaan dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja ditentukan dari tiga hal, yakni: keinginan, kemampuan, serta lingkungan (Kamaroellah, 2014). Kinerja dalam suatu instansi atau lembaga terbagi menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja kelompok (Haryono, 2018). Menurut Irawan (*dalam* Tsauri, 2014), kinerja merupakan *output* kerja yang bersifat konkret, mampu diamati, serta mampu diukur. Dari penjelasan di atas, maka kinerja merupakan proses yang dilaksanakan individu dan kelompok agar mencapai *output* atau hasil kerja sesuai tujuan instansi atau lembaga yang dapat diamati dan dinilai.

Kinerja menjadi isu utama dalam beberapa kajian literatur, khususnya dalam mengupayakan keberhasilan suatu organisasi dalam instansi atau lembaga. Kinerja merupakan kata kunci dalam efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi (instansi atau lembaga). Sehingga dapat dikatakan, organisasi yang efektif atau sukses dilatarbelakangi oleh SDM yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas itulah yang memiliki kinerja yang baik (Indrasari, 2017).

Indikator kinerja terdiri dari enam variabel, di antaranya: (1) *cost effectiveness* (biaya); (2) *Interpersonal impact* (kepribadian). (3) *need for supervision* (kebutuhan supervisor); (4) *quality* (kualitas); (5) *quantity* (kuantitas); serta (6) *timeliness* (garis waktu). Kualitas merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil eksekusi kegiatan mencapai kesempurnaan atau tujuan yang sesuai dengan harapan. Kuantitas merupakan akumulasi atau jumlah yang

dihasilkan dari kinerja. Garis waktu merupakan durasi suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Biaya merupakan biaya sumber daya organisasi yang dikeluarkan. Kebutuhan terhadap supervisor merupakan kompetensi pegawai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya tanpa memerlukan supervisor. Kepribadian merupakan kompetensi pegawai dalam membentuk citra diri secara individu maupun kelompok (Huseno, 2016). Berikut gambar indikator kinerja:



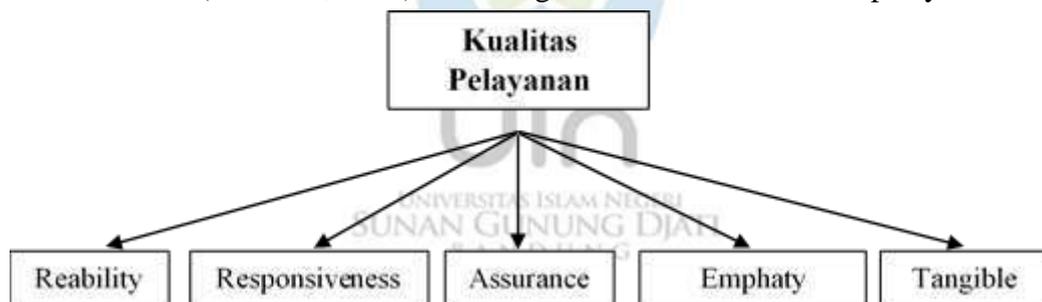
Gambar 1.1: Indikator Kinerja Pegawai Bernardin dan Russel (dalam Huseno, 2016)

2. Konsep Kualitas Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang berkualitas merupakan nilai akhir dari keistimewaan serta karakteristik dari produk maupun jasa yang menunjang kemampuannya agar memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Ada sepuluh karakteristik layanan, di antaranya: (1) akses; (2) keamanan; (3) keandalan; (4) kesopanan; (5) kompetensi; (6) komunikasi; (7) kredibilitas; (8) nyata; (9) memahami konsumen; serta (10) responsif (Indrasari, 2019). Sedangkan administrasi merupakan sub sistem dalam suatu organisasi yang meliputi beberapa unsur. Unsur administrasi merupakan perspektif sosial dalam organisasi. Adapun unsur administrasi tersebut di antaranya: (1) sumber daya manusia; (2) sumber daya lain; (3) tujuan; serta (4) waktu (Nurmazidah, 2018).

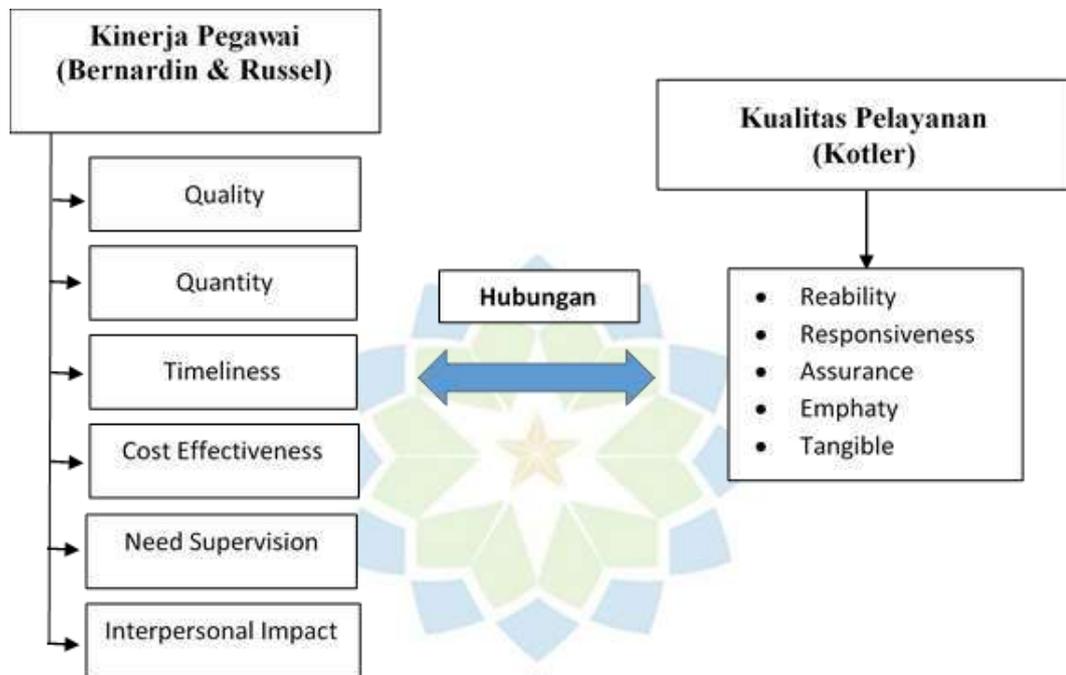
Kualitas pelayanan merupakan hal pertama yang harus menjadi sorotan utama bagi suatu instansi atau lembaga karena melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki. Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas jika pemberi layanan memberikan layanan yang setara dengan harapan pengguna layanan. Sehingga suatu layanan yang berkualitas memberi pengaruh kepada kepuasan kepada pengguna layanan (Indrasari, 2019).

Ada lima faktor kualitas pelayanan, di antaranya: (1) bukti fisik (*tangible*), yaitu keadaan atau penampilan fisik yang mencakup fasilitas, perlengkapan, serta sarana komunikasi; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pengguna layanan dalam memberikan layanan secara tanggap; (3) empati (*empathy*), yaitu kesediaan pegawai dalam kepedulian terhadap pengguna layanan; (4) jaminan (*assurance*), yaitu seperangkat kesopanan, kompetensi, pengetahuan, serta sifat dapat dipercaya dari pemberi layanan; serta (5) keandalan (*reability*), yakni kemampuan orang dalam memberi pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan (Indrasari, 2019). Berikut gambar indikator kualitas pelayanan.



Gambar 1.2: Indikator Kualitas Pelayanan Kotler (dalam Indrasari, 2019)

Sumber daya manusia yang memiliki etos kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Sehingga SDM dengan kinerja yang baik akan memiliki kemungkinan berhubungan erat dengan kualitas pelayanannya. Berikut gambar skema hubungan tersebut:



Gambar 1.3: Skema Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

G. Hipotesis

1. Ada hubungan/korelasi positif yang signifikan antara kontribusi kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi. Hipotesis Kerja pada penelitian ini dideskripsikan dengan, “Terdapat Hubungan Kontribusi Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.”
2. Tidak ada hubungan/korelasi positif yang signifikan antara kontribusi kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi. Hipotesis Nihil pada penelitian ini dideskripsikan dengan, “Tidak Terdapat Hubungan Kontribusi

Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.”

H. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang*”. Teori kinerja pegawai yang digunakan di penelitian ini menggunakan teori dari Desller Gerry. Sedangkan teori kualitas pelayanan menggunakan teori dari Kotleri. Kesimpulan dari penelitian ini diperoleh bahwa kinerja pegawai (koefisien korelasinya sebesar 35,3%) dan kualitas pelayanan (koefisien korelasinya sebesar 18,2%) memiliki hubungan yang signifikan (Nurmazizah, 2018).
2. Penelitian dengan judul, “*Hubungan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*”. Penelitian ini menerapkan jenis penelitian survei dengan menerapkan desain penelitian *cross sectional*. Kesimpulan penelitian ini yakni diperoleh hubungan yang signifikan antara disiplin peraturan, disiplin waktu, dan disiplin tanggung jawab dengan kinerja pelayanan. Secara berurutan persentase hubungannya: 50%; 31,4%; dan 18,6% (Ginting & Wau, 2019).
3. Penelitian dengan judul “*Hubungan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat*”. Teori kinerja pada penelitian ini menggunakan teori dari Larry D. Stout. Sedangkan kepuasan atau kualitas pelayanan menggunakan teori Kotler. Penelitian ini menerapkan analisis korelasi *pearson* atau *product moment*. Kesimpulan pada penelitian ini diperoleh nilai korelasinya sebesar 0,756, sehingga kinerja memiliki hubungan secara positif serta signifikan dengan indeks kepuasan masyarakat (Jaya & Solong, 2020).
4. Penelitian yang berjudul, “*Pengaruh System dan Kualitas SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*”. Penelitian ini menguraikan tiga

variabel yang bisa dijadikan tolok ukur ketika menentukan kualitas pelayanan. Variabel tersebut yaitu berupa kualitas sumber daya manusia (pegawai), kinerja pegawai, serta sistem informasi manajemen. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dan penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwasannya kinerja pegawai berpengaruh positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan (Rukaya et al., 2019).

5. Penelitian yang berjudul, “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan*”. Penelitian ini menerapkan metode eksplanatif dengan pengumpulan data memakai kuesioner. Hasil penelitian dari uji korelasi menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki signifikansi terhadap kualitas pelayanan (Anggraini, 2017).
6. Penelitian yang berjudul, “*Hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Penelitian pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat)*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisisnya *product moment*. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa sistem informasi kepegawain memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan administrasi (Karina, 2021).
7. Penelitian yang berjudul, “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *probality sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang cukup kuat, yaitu 58,4%, terhadap kualitas pelayanan (Rahmadini, 2021).
8. Penelitian yang berjudul, “*Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknis analisis *probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator

kinerja pegawai dipengaruhi kuat oleh disiplin kerja, yaitu sebesar 42,6% (Lutfiani & Winarnor, 2019).

9. Penelitian yang berjudul, “*Pengaruh Kompetensi Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *probability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga kompetensi pegawai sangat berpengaruh terhadap efektifitas kinerja pegawai (Mufti Nasruloh, 2017).
10. Penelitian yang berjudul, “*Peran Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan (Studi Deskriptif di Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis)*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan dilakukan manajemen strategi, yang salah satunya adalah adanya evaluasi bulanan dan tahunan (Abdurrahman, 2021).

Penelitian terdahulu di atas ada beberapa distingsi dengan penelitian ini, di antaranya: (1) Penggunaan teori dalam menentukan indikator-indikator variabel yang diambil; (2) Jenis penelitian; (3) Populasi yang diambil; dan (4) Fokus penelitian. Peneliti tertarik untuk mencoba untuk menganalisis hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung. Ketertarikan tersebut dilatar belakangi oleh profil lulusan peneliti, yaitu sebagai pengelola instansi/lembaga yang menaungi pendidikan Islam.