

ABSTRAK

Andini Nurfitri : Manajemen Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan dalam kinerja pegawai, diantaranya kurangnya memahami *jobdescription* yang menyebabkan kesulitan dalam melakukan pekerjaan, dan adanya kendala kedisiplinan pada pegawai. Kinerja yang positif akan mudah diraih jika dikelola dengan baik. Adanya manajemen kinerja pegawai agar pegawai berhasil mencapai kualitas kinerja dan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana rumusan kinerja pegawai, strategi pembinaan, dan evaluasi kinerja dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori manajemen kinerja menurut Garry Desler terkait dengan proses yang terus menerus untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim dengan menyelaraskan kinerja mereka dengan sasaran organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder yaitu menggunakan data-data yang terkait dengan permasalahan yang penulis bahas. Data primer diambil langsung dari informan yang terkait yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dan Jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan manajemen kinerja pegawai di seksi penyelenggara haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Dimulai dari mekanisme kerja, kriteria kerja, dan indikator sasaran kerja. Strategi pembinaan yang dilakukan oleh pegawai melalui bimbingan kinerja yang dilakukan secara individu dan kelompok meliputi pembinaan arahan dalam forum *briefing*, pembinaan konsultasi kepada pimpinan, dan pembinaan kemampuan kinerja dengan mengikuti diklat. Evaluasi kinerja yang dilakukan dinilai langsung oleh pimpinan Kepala Kantor Kementerian Agama melalui penggunaan aplikasi E-Kinerja untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab serta memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan mengenai kinerja pegawai di lingkup satuan kerja.

Keywords: Manajemen, Kinerja, Pegawai