

---

ARTICLE

## Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Era Pandemi Covid-19

Maulida Syafutri<sup>1\*</sup>, Eko Budi Sulistio<sup>2</sup>, Dewie Brima Atika<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Negara Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

How to cite: Syafutri, M., Sulistio, E.B., Atika, D.B., (2025) Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Era Pandemi Covid-19. *Administrativa* 7 (1)

---

### Article History

Received: 14 Januari 2025

Accepted: 13 Mei 2025

### Keywords:

Policy Evaluation

Employee Performance

Office of Religious Affairs

### Kata Kunci:

Evaluasi Kebijakan

Kinerja Pegawai

Kantor Urusan Agama

### ABSTRACT

*During the Covid-19 pandemic, the government implemented the WFH (work from home) policy, which is one of the government policies with a work model where employees work at home with the help of telecommunications technology as a work system used for employees. As for all the components of the KUA strategy for the city of Bandar Lampung, they are still in planning and all components of the strategy have not been realized due to limited resources, both human resources and other resources, such as limited sources of aid funds from the government. This has had an impact on all the programs planned by the KUA in Bandar Lampung City so that not all of them have been implemented properly. The results of this study are that the performance of Civil Service Employees of the City of Bandar Lampung in the Covid-19 pandemic era has not carried out their duties and authorities to the fullest so that the service process has not run optimally as can be seen from the timeliness and independence carried out by the apparatus. maximum because there are still many of the apparatus who are not competent in carrying out their duties and the online service system sometimes still experiences problems such as the network and website pages provided so that it needs to be improved and efforts from The government in dealing with existing problems.*

### ABSTRAK

Dalam masa pandemi covid-19 pemerintah telah menerapkan kebijakan WFH (work from home). WFH (work from home) merupakan salah satu kebijakan pemerintah dengan model kerja dimana pegawai bekerja di rumah dengan bantuan teknologi telekomunikasi sebagai sistem kerja yang dipakai, bagi pegawai. Adapun semua Komponen strategi KUA Kota Bandar Lampung masih dalam perencanaan dan belum dapat terealisasi semua komponen strategi tersebut dikarenakan keterbatasan sumberdaya baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya lainnya seperti keterbatasan sumber dana bantuan dari pemerintah. Hal tersebut berimbas pada semua program-program yang direncanakan KUA Kota Bandar Lampung sehingga menyebabkan belum semua dapat terealisasi dengan baik. Hasil Penelitian ini adalah bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil KUA Kota Bandar Lampung di Era pandemi Covid-19 masih belum menjalankan tugas dan kewenangannya dengan maksimal sehingga proses pelayanan yang dilakukan belum berjalan secara optimal dapat dilihat dari ketepatan waktu dan kemandirian yang dilakukan oleh para

---

\* Corresponding Author

Email : [maulidasafutri5@gmail.com](mailto:maulidasafutri5@gmail.com)

aparatur belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyak dari sebagian aparatur yang belum kompeten dalam menjalankan tugas dan sistem pelayanan online terkadang masih mengalami kendala seperti jaringan dan halaman website yang disediakan sehingga perlu ada perbaikan dan upaya dari pemerintah dalam menangani permasalahan yang ada.

---

## A. PENDAHULUAN

Dalam masa pandemi covid-19 pemerintah telah menerapkan kebijakan WFH (*work from home*). WFH (*work from home*) merupakan salah satu kebijakan pemerintah dengan model kerja dimana pegawai bekerja di rumah dengan bantuan teknologi telekomunikasi sebagai sistem kerja yang dipakai, bagi pegawai. Menteri pendayagunaan aparatur dan reformasi birokrasi nomor.19 tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan covid-19 di lingkungan instansi pemerintah. Penyesuaian sistem kerja dimaksud adalah dalam upaya meminimalisir dan mencegah penyebaran covid-19 yaitu dengan memperlakukan sistem kerja dari rumah (*work from home*), menteri pendayagunaan aparatur dan reformasi birokrasi nomor 58 tahun 2020 memperlakukan sistem bekerja dari kantor (*work from office*). Kebijakan WFH yang diterapkan kepada aparatur sipil negara merupakan salah satu kebijakan yang dibuat pemerintah untuk mengurangi resiko penyebaran covid-19. akan tetapi dengan adanya kebijakan ini bukan berarti ASN libur dalam memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. (Darmawan Eki, 2020).

Sejak dikeluarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur dan reformasi birokrasi nomor 58 tahun 2020 memperlakukan sistem kerja dari rumah (*work from home*), sistem bekerja dari kantor (*work from office*) di instansi pemerintah. Banyak pegawai mengeluh dengan diperlakukan sistem kerja dari rumah (*work from home*), sistem bekerja dari kantor (*work from office*) karena tidak efektif dan efisien tugas yang diberikan dan kurang optimal dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan hal terlihat dari indikasi masalah kinerja pegawai kantor urusan agama yang mana pekerjaan pegawai kantor urusan agama yang banyak dan ditumpuk pekerjaan, kurang optimal dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan dan kurang komunikasi pegawai kantor urusan agama dengan atasan dalam pelaksanaan pekerjaan selama kebijakan WFH diperlakukan.

Penggunaan aplikasi absensi pegawai pada jam masuk dan pulang kerja dan laporan kegiatan pelaksanaan pekerjaan selama WFH. masih terdapat pegawai yang tidak dapat bekerja dalam jaringan maupun elektronik untuk bekerja dari rumah masih belum optimal. adanya pegawai yang masih kurang bertanggung jawab dan menyelesaikan pekerjaan dan lebih mementingkan kepentingan diri sendiri. motivasi untuk melakukan pelayanan terbaik juga masih kurang efektif. (prasurvey, 7 April 2021). Dari indikasi masalah-masalah kinerja pegawai pada saat pemberlakuan sistem kerja dari rumah (*work from home*), sistem bekerja dari kantor (*work from office*) banyak penilaian masyarakat buruk selama memberikan pelayanan (Darmawan Eki, 2020).

Kantor Urusan Agama ialah bagian dari kantor Kementerian Agama Indonesia di wilayah kecamatan yang selalu berusaha meningkatkan kualitas dan mutu internal secara bertahap agar bisa menilai pencapaian evaluasi kinerja yang sesuai dengan UU kementerian. Suatu upaya yang telah dilakukan yaitu dengan adanya pelaksanaan penilaian pada setiap kinerja karyawan yang dilakukan secara manual, maka dengan ini pihak Kantor Urusan Agama menginginkan aplikasi yang lebih praktis dalam melakukan penilaian setiap karyawannya.

Adapun semua Komponen strategi KUA Kota Bandar Lampung masih dalam perencanaan dan belum dapat terealisasi semua komponen strategi tersebut dikarenakan

keterbatasan sumberdaya baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya lainnya seperti keterbatasan sumber dana bantuan dari pemerintah. Hal tersebut berimbas pada semua program-program yang direncanakan KUA Kota Bandar Lampung sehingga menyebabkan belum semua dapat terealisasi dengan baik. Komponen KUA yakni pengelolaan, uraian kinerja tugas saling berkaitan, tidak bisa dipisahkan. Misalnya untuk menciptakan nuansa yang menyenangkan bagi pimpinan, dan segenap karyawan dalam melaksanakan kegiatan masing-masing termasuk dalam pembinaan keagamaan dan pelayanan masyarakat maka diperlukan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik dan teratur yang dapat menunjang kegiatan pembinaan khususnya pembinaan keagamaan.

Seperti hasil wawancara pra riset dengan salah satu pegawai di kantor urusan agama kota bandar lampung bahwa dalam melaksanakan tugas memiliki kendala dan masalah-masalah dalam sistem pelaksanaan pekerjaan di era pandemi covid-19. Oleh karena, dibutuhkan sebuah evaluasi kinerja pegawai kantor urusan agama di kota bandar lampung. evaluasi kinerja yang dimaksud bertujuan untuk memaksimalkan segala sumber daya yang ada saat ini agar pegawai dapat memudahkan dalam melakukan pekerjaan. (pra survey, 7 April 2021).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai negeri sipil di era pandemi pada kantor urusan agama bandar lampung untuk meminimalisir masalah yang terjadi pada kinerja pegawai negeri sipil di masa pandemi covid-19. Penelitian ini kemudian dituangkan dalam bentuk Skripsi dengan judul "Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Era Pandemi Covid-19 (Studi kasus Pada Kantor Urusan Agama Di Kota Bandar Lampung)"

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kinerja**

Keberhasilan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan tergantung dari kemampuan sumberdaya manusia yang menjalankan pekerjaan yang menghasilkan kinerja di dalam perusahaan. Menurut Rivai (2011:309) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Pengertian lain yang dikemukakan menurut Prawirosentono dalam (Sutrisno, 2011: 170), menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan pengertian yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011:9) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan secara kualitas maupun kuantitas ataupun perilaku nyata yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab dan perannya di dalam perusahaan. Kelebihan dari pendapat para ahli diatas mengenai pengertian kinerja hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai membuahkan hasil.

Kinerja merupakan hasil kerja atau karya yang dihasilkan oleh masing-masing untuk membantu badan usaha dalam mencapai dan mewujudkan tujuan badan usaha. Pada dasarnya kinerja dari seorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari

pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Lingkungan kerja yang menyenangkan akan menjadi kunci pendorong bagi pegawai untuk menghasilkan kinerja puncak ( Dale 2008: 208).

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan secara kualitas maupun kuantitas ataupun perilaku nyata yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab dan perannya di dalam perusahaan. Pada dasarnya kinerja dari seorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

### **Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai**

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Dalam penilaian kinerja tidak hanya menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal sesuai dengan bidang dari tugasnya semua layak untuk dinilai. Menurut Rivai (2011:552), Tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi:

- a) Meningkatkan etos kerja
- b) Meningkatkan motivasi kerja
- c) Untuk mengetahui tingkat kerja karyawan selama ini.
- d) Untuk mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- e) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji.
- f) Untuk membedakan antar karyawan satu dengan lainnya.
- g) Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan dalam penugasan seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi pekerjaan, promosi, kenaikan jabatan, dan pelatihan.
- h) Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Berdasarkan dari teori di atas dapat dikatakan bahwa untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Dalam penilaian kinerja tidak hanya menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal sesuai dengan bidang dari tugasnya semua layak untuk dinilai. Dari pendapat para ahli mengatakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja seorang pegawai perlu adanya penilaian kinerja dan yang akan dinilai dari penelitian ini tentang kinerja sebagai berikut : kemampuan, kerajinan, disiplin dan hubungan kerja atau hal-hal sesuai dengan bidang- bidang dari tugasnya, kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja.

### **Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mangkunegara (2006:16) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari dua faktor, yakni:

#### **1. Faktor Individu.**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi

#### **2. Faktor Lingkungan Organisasi.**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja, antara lain seperti uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Marihot Tua Effendi Hariandja (2005:52) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang ataupun kelompok orang dalam organisasi baik formal ataupun informal, publik maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor-faktor dalam pencapaian kinerja sebagai berikut:

a. Kuantitas Pekerjaan (Quantity of work)

Yaitu banyaknya beban pekerjaan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja sesuai dengan apa yang di bebankan.

b. Kualitas Pekerjaan (Quality of work)

Merupakan tingkat sejauhmana pekerjaan itu baik atau buruk buat pegawai. Ini dapat dilihat dari segi ketelitian, kerapihan kerja, kecepatan, untuk menyelesaikan pekerjaan, keterampilan dan kecekatan pegawai dalam bekerja.

c. Pengetahuan Kerja (Job Knowledge)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang diselesaikan dengan background pendidikan atau keahliannya dalam suatu pekerjaan. Hal ini dapat ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas.

d. Kerjasama Tim (Team Work)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal atau kerjasama antar pegawai, akan tetapi kerjasama secara horizontal pun merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi yaitu dimana pemimpin organisasi dan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan menghasilkan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.

e. Kreativitas (Creatify)

Kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi.

Menurut F.C Gomes (2001)dalam (Sulistio,2016: 63-65) ,faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja pegawai ada empat yaitu : usaha, motivasi, kemampuan serta kesempatan dan kejelasan tujuan kinerja yang diberikan birokrasi kepada pegawai

1. Usaha

Dalam hal ini usaha perekrutan pegawai potensi dan upah yang memuaskan badan-badan legislatif dan para pemimpin eksekutif mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan pegawai melalui proses penetapan upah. Semakin banyak uang yang dialokasikan kompenan gaji semakin kompetitif seorang pegawai pemerintah dalam pasar tenaga kerja dan semakin banyak kemampuan yang akan disumbangkan kepada pemerintah.

2. Motivasi

Pegawai juga dipengaruhi oleh faktor-faktor birokrasi dan lingkungan pada level departemen, mengaitkan insentif dengan kinerja yang diinginkan secara kritis mempengaruhi pekerjaan pegawai bahwa kinerja yang tidak akan dihargai dan kinerja yang rendah akan diperlakukan berbeda dengan yang memiliki kinerja tinggi.

3. Kemampuan

Kemampuan pegawai, dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya kemampuan merupakan faktor yang sangat perlu agar dapat diperoleh hasil seperti yang diharapkan. Kemampuan kerja dapat diperoleh melalui proses belajar, pelatihan kerja, pelatihan dalam penggunaan metode-metode yang baik berkualitas dan tepat dalam memberikan umpan balik ( feedback) mengenai kinerja.

#### 4. Kesempatan dan kejelasan tujuan

Faktor kesempatan dari para pegawai untuk bekerja dengan baik sering diabaikan atau tidak mendapat perhatian serius. Mereka harus diberi harapan-harapan kinerja yang masuk akal, tidak terbatas pada pernyataan-pernyataan tujuan, tetapi juga fasilitas tujuan secara keseluruhan, yang meliputi perhatian terhadap alat pengamanan kondisi kerja.

##### 2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja membutuhkan indikator untuk aktivitas yang ditetapkan secara kualitatif atas dasar perilaku yang diamati. Secara umum kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah kualitas, kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kriteria yang digunakan dalam mengukur kinerja berbeda-beda yang mana kriteria yang digunakan disesuaikan dengan pekerjaan yang dilakukan. Jadi pengukuran kinerja disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan apa yang dihasilkan oleh masing-masing organisasi. Menurut Bernardin dan Russel (2010) mengemukakan ada 6 kriteria untuk menilai kinerja pegawai, yaitu :

1. Kualitas pekerjaan, adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat- syarat kesesuaian dan kesiapannya.

2. Kuantitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan ini berhubungan dengan jumlah tugas yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan.

3. Kreativitas, adalah keaslian gagasan atau kreatif dan ide yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan- persoalan yang timbul.

4. Komitmen kerja, yaitu dimana seorang pegawai merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja.

5. Ketepatan waktu, adalah kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

6. Kemandirian, yaitu tingkatan dimana seorang pegawai dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.

Menurut Afandi ( 2018 ; 89) indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

#### 7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

#### 8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

#### 9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Berdasarkan beberapa indikator kinerja pegawai di atas maka dapat disimpulkan indikator kinerja pegawai yang digunakan oleh peneliti yaitu indikator kinerja menurut Bernardin dan Russel (2010) yang mana proses hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan dan kesempurnaan pekerjaan dibutuhkan ketelitian dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, jumlah pekerjaan yang dihasilkan ditandai jumlah yang telah dikerjakan, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau waktu yang telah ditentukan, Pengetahuan mengenai pekerjaan, dimana pegawai memiliki luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan setiap pegawai. Kreativitas atau kreatif seorang pegawai yang dimunculkan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Kemadiriian dimana seorang pegawai dapat melaksanakan pekerjaan tanpa perlu meminta bantuan atau pertolongan atau bimbingan dari atasannya, Komitmen kerja Kerja sama pegawai dengan pegawai lain dalam melaksanakan tugas dan meningkatkan kinerja pegawai. Dari indikator kinerja dijelaskan diatas peneliti ingin melihat sasaran evaluasi kinerja dan strategi pendekatan apa yang cocok untuk digunakan maka dari itu sasaran evaluasi kinerja dan strategi pendekatan yang paling cocok dan saling melengkapi yaitu pendekatan hasil yang mana pendekatan hasil mengfokuskan hasil usaha seseorang yang telah diselesaikan individu dengan menggunakan kriteria hasil, dan seorang atasan dapat dinilai berdasarkan kriteria jumlah, demikian pula halnya, seorang bawah atau tenaga kerja dapat diukur dari volume hasil pekerjaan seluruhnya.

Dalam penelitian ini kinerja apa yang akan dinilai? kinerja pegawai dapat dinilai dari kualitas pekerjaan atau hasil kerja dari ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan kesempurnaan pekerjaan sesuai dengan standar kinerja pegawai atau standar penilaian kinerja pegawai, kinerja pegawai dapat dinilai dari kuantitas pekerjaan berdasarkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap pegawai ditandai dengan jumlah kegiatan yang telah dikerjakan dan dilaksanakan, kinerja pegawai dapat dinilai dari ketepatan waktu pegawai dan efisiensi dalam melaksanakan tugas, dan disiplin kerja, kebutuhan akan pengawasan dimana pegawai tanpa ragu meminta bantuan dan petunjuk dari atasan untuk melaksanakan pekerjaan agar tidak ada kesalahan dan kekeliruan yang berakibat buruk akan pengawasan terhadap menilai kinerja pegawai, hubungan kerja.

### **Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja**

Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Maka dalam hal ini sangat penting melakukan evaluasi kinerja.

#### 2.2.1 Pengertian Tentang Evaluasi Kinerja

Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assessment). Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi

informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran (William N. Dunn, 2003: 608-610).

Menurut Menggison (Mangkunegara, 2005:10) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah penilaian prestasi kerja (performance appraisal), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya, menurut Simanjuntak (2005:103) evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (performance) seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

Menurut Wibisono (2006:193) merupakan penilaian kinerja yang diperbandingkan dengan rencana atau standar-standar yang telah disepakati. Pada setiap pengukuran kinerja harus ditetapkan standar pencapaian sebagai sarana kaji banding dimana kaji banding dapat dilakukan secara internal maupun eksternal.

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam (Wibowo, 2007:261) evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atau sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel.

Berdasarkan dari empat pengertian tersebut maka dapat disimpulkan evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Selain itu juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan keras secara tepat, tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas memiliki kelebihan dan kekurangan mengenai pendapat pengertian evaluasi, evaluasi kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing pegawai dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan, sehingga dapat diambil tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan. Evaluasi kinerja pegawai dalam melakukan evaluasi kinerja terhadap seorang pegawai, pihak atasan yang berwenang untuk memberikan penilaian kinerja pegawai. Kebiasaan yang sering dialami pegawai menurut dari beberapa para ahli diatas meskipun evaluasi kinerja telah selesai dilakukan oleh pihak yang berwenang dalam melakukan evaluasi pegawai yang bersangkutan tetap kurang mengetahui seberapa jauh mereka telah memenuhi apa yang mereka harapkan.

#### 2.2.2 Tahapan-Tahapan Evaluasi Kinerja

Sedangkan Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa manfaat evaluasi kinerja adalah sebagai berikut: Peningkatan Kinerja Terutama bila hasil menunjukkan kinerja seseorang rendah atau dibawah standar yang telah ditetapkan, maka orang yang bersangkutan dan atasannya akan segera membuat segala upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut, misalnya dengan bekerja lebih keras dan tekun. Untuk itu, setiap pekerja perlu menyadari dan memiliki kemampuan tertentu sebagai dasar untuk mengembangkan diri lebih lanjut keinginan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja sikap tertarik pada pekerjaan dan etos kerja yang tinggi keyakinan untuk berhasil. Manajemen dan individu, baik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi, maupun dalam rangka pengembangan karier mereka, berikut tahapan mengenai adanya Evaluasi Kinerja:

a. Pemberian Kompensasi. melalui individu, dapat diketahui siapa yang memberikan kontribusi kecil dalam pencapaian hasil akhir organisasi atau perusahaan. Pemberian imbalan atau kompensasi yang adil haruslah didasarkan kepada kinerja atau kontribusi setiap orang kepada perusahaan. Pekerja yang menampilkan yang tinggi patut diberi kompensasi, antara

lain berupa: pemberian penghargaan dan atau uang ; pemberian bonus yang lebih besar daripada pekerja lain, dan atau percepatan kenaikan pangkat dan gaji.

b. Program Peningkatan Produktivitas. Dengan mengetahui kinerja masing- masing individu, kekuatan dan kelemahan masing-masing serta potensi yang mereka miliki manajemen dapat menyusun program peningkatan produktivitas perusahaan.

c. Program Kepegawaian. Hasil sangat bermanfaat untuk menyusun program-program kepegawaian, termasuk promosi, rotasi dan mutasi, serta perencanaan karier pegawai.

d. Menghindari Perlakuan Diskriminasi dapat menghindari perlakuan diskriminasi dan kolusi, karena setiap tindakan kepegawaian akan didasarkan kepada kriteria obyektif, yaitu hasil evaluasi kinerja.

Berdasarkan pendapat di atas, sistem evaluasi kinerja sebagaimana yang dikembangkan di atas sangat membantu sebuah manajemen kerja baik instansi pemerintah ataupun swasta untuk memperbaiki kinerja pegawai yang kurang maksimal, tujuan evaluasi kinerja ini untuk membangun semangat kerja para pegawai dan mempertahankan kinerja yang baik dan memperbaiki komunikasi kerja. dari pendapat para ahli diatas mengenai tahapan-tahapan evaluasi kinerja ada kelebihan dan kekurangan yaitu kelebihan yang mana sistem evaluasi kinerja sebagaimana yang dikembangkan di atas sangat membantu sebuah manajemen kerja baik instansi pemerintah untuk memperbaiki yang kurang maksimal, dan tujuan evaluasi kinerja ini untuk membangun semangat kerja para pegawai dan mempertahankan kinerja yang baik dan memperbaiki komunikasi kerja. Kekurangan dari pendapat para ahli mengenai tahapan-tahapan evaluasi kinerja yaitu tingkatan kedisiplinan pegawai, sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk menahan orang di dalam organisasi yang jabarkan dalam penilaian terhadap ketidakhadiran, keterlambatan, dan lama waktu kerja.

### 2.2.3 Pendekatan Evaluasi Kinerja

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2007 :352) melihat sasaran evaluasi dan strategi pendekatannya, yang disebutkan sebagai pendekatan terhadap sifat, perilaku, hasil, dan kontijensi. Sementara menurut Robbins dalam Wibowo (2007) melihat evaluasi kinerja dalam ukuran hasil pekerjaan individu, perilaku dan sikap. Pendapat diantara keduanya bersifat saling melengkapi dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Pendekatan sikap

Pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. Sifat biasanya diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan membuat keputusan, dan ketergantungan. Meskipun pendekatan sifat sangat luas dipergunakan oleh manajer, pada umumnya dipertimbangkan oleh para ahli sebagai yang paling rendah. Penilaian sifat kurang sempurna karena relatif bermuka ganda terhadap kinerja aktual. Misalnya, penilaian seseorang yang mempunyai inisiatif rendah tidak memberikan sesuatu tentang bagaimana memperbaiki prestasi kerja. Demikian juga, pekerja cenderung bereaksi defensif terhadap umpan balik tentang keperibadiannya, terutama apabila dirasakan kurang menguntungkan dirinya. Ciri seseorang seperti mempunyai sikap baik menunjukkan tingkat kepercayaan diri tinggi, menjadi bergantung, kelihatan sibuk atau kaya pengalaman, namun tidak ada korelasinya dengan hasil pekerjaan.

#### b. Pendekatan perilaku

Masalah dalam pendekatan perilaku menunjukkan bagaimana orang berperilaku, dan bukan tentang kepribadiannya. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kinerja. Dan banyak hal sulit untuk mengidentifikasi hasil spesifik yang dapat dihubungkan dengan tindakan pekerja. Hal tersebut benar terutama apabila penugasan individu pekerja merupakan bagian dari usaha kelompok. Kinerja kelompok mungkin siap dievaluasi, tetapi kontribusi masing-masing anggota sulit atau tidak

mungkin diidentifikasi dengan jelas. Dalam hal seperti ini tidak biasa bagi manajemen mengevaluasi perilaku pekerja. Perilaku seorang plant manager yang dapat digunakan untuk evaluasi kinerja adalah ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan bulanan atau gaya kepemimpinan yang ditunjukkan. Perilaku seorang tenaga penjualan ditunjukkan oleh rata-rata jumlah kontak telepon perhari atau jumlah hari sakit yang dipergunakan dalam setahun.

c. Pendekatan hasil

Apabila pendekatan sikap mengfokuskan pada orang dan pendekatan perilaku mengfokuskan pada proses, pendekatan hasil mengfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang. Dengan kata lain, adalah apayang telah diselesaikan individu. Manajemen berdasarkan sasaran merupakan format yang umum untuk pendekatan hasil. Dengan menggunakan kriteria hasil, seorang plant manager dapat dinilai berdasarkan kriteria jumlah yang diproduksi, sisa yang ditimbulkan, dan biaya produksi per unit. Demikian pula halnya, seorang tenaga penjualan dapat diukur dari volume penjualan seluruhnya, peningkatan penjualan dan jumlah rekening yang akan diciptakan.

d. Pendekatan kontijensi

Pendekatan sifat, perilaku, dan hasil cocok untuk dipergunakan tergantung pada kebutuhan situasi tertentu. Oleh karena itu diusulkan pendekatan kontijensi yang selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Namun demikian, pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan yang tidak sama. Sementara itu, pendekatan hasil dibatasi oleh kegagalannya menjelaskan mengapa tujuan penilai tidak tercapai. Secara keseluruhan, pendekatan perilaku muncul sebagai yang terkuat, tetapi tergantung pada situasi, seperti ketika pekerja dengan pekerjaan yang tidak sama dievaluasi untuk promosi.

Terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan dari pendapat para ahli diatas yaitu : Pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. Sifat biasanya diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan membuat keputusan, dan ketergantungan. Meskipun pendekatan sifat sangat luas dipergunakan oleh manajer, pada umumnya dipertimbangkan oleh para ahli sebagai yang paling rendah. Penilaian sifat kurang sempurna karena relatif bermuka ganda terhadap kinerja aktual. Misalnya, penilaian seseorang yang mempunyai inisiatif rendah tidak memberikan sesuatu tentang bagaimana memperbaiki prestasi kerja. Demikian juga, pekerja cenderung bereaksi defensif terhadap umpan balik tentang keperibadiannya, terutama apabila dirasakan kurang menguntungkan dirinya. Masalah dalam pendekatan perilaku menunjukkan bagaimana orang berperilaku, dan bukan tentang kepribadiannya. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kinerja. Dan banyak hal sulit untuk mengidentifikasi hasil spesifik yang dapat dihubungkan dengan tindakan pekerja. Hal tersebut benar terutama apabila penugasan individu pekerja merupakan bagian dari usaha kelompok. Pendekatan sikap mengfokuskan pada orang dan pendekatan perilaku mengfokuskan pada proses, pendekatan hasil mengfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang. Dengan kata lain, adalah apayang telah diselesaikan individu. Pendekatan sifat, perilaku, dan hasil cocok untuk dipergunakan tergantung pada kebutuhan situasi tertentu. Oleh karena itu diusulkan pendekatan kontijensi yang selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Namun demikian, pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan yang tidak sama. Sementara itu, pendekatan hasil dibatasi oleh kegagalannya menjelaskan mengapa tujuan penilai tidak tercapai.

2.2.4 Sasaran Evaluasi Kinerja

Sasaran-sasaran evaluasi kinerja aparatur sebagaimana yang dikemukakan Sunyoto dalam (Mangkunegara, 2005:2011) adalah sebagai berikut:

a. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.

b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.

c. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode yang selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai sarana dan prasarana yang diperlakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

d. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pemimpinnya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak (merit sistem) dan sistem promosi lainnya.

Menurut Kreiner dan Kinicky (Wibowo, 2007:265) evaluasi kinerja dapat digunakan untuk : (1) Administrasi pengkajian; (2) Umpan balik kinerja; (3) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu; (4) Mendokumentasi keputusan kepegawaian; (5) Penghargaan terhadap kinerja terdahulu; (6) Mengidentifikasi kinerja yang buruk; (7) Membantu dalam identifikasi tujuan; (8) Menetapkan keputusan promosi; (9) Pemberhentian pegawai dan (10) Mengevaluasi pencapaian tujuan. Berdasarkan sasaran di atas, evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai sasaran evaluasi kinerja ada kelebihan dan kekurangan yang Kinerja sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu karyawannya agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam corporate planningnya. Perhatian tersebut hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik dan berjalanya pelaksanaan organisasi pemerintah dengan efektif dan efisien. Kutarangan dari beberapa pendapat para ahli mengenai sasaran evaluasi kinerja kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan diri masih rendah.

### C. METODE

Tipe penelitian ini jenis deskriptif yang bertujuan memaparkan kejadian yang ada dengan jalan memperoleh data secara kata-kata, gambar dan bukan dengan angka-angka. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, alasan mengapa penulis memilih penelitian kualitatif, ketika saat menentukan tujuan penelitian dibutuhkan pemahaman yang lebih detail dan mendalam. Penelitian kualitatif sangat cocok dilakukan saat kondisi ini. Karena sifatnya yang elaborative, penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait suatu topik penelitian yang nantinya informasi yang didapat dapat digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. Hal ini didukung dengan menurut Sugiyono (2011:9) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana adalah sebagai instrumen kunci. Peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif karena dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti dapat mengamati fenomena dalam proses pelaksanaan kegiatan kinerja pegawai di kantor urusan agama kota bandar lampung, sehingga peneliti dapat menyimpulkan fenomena yang terjadi.

Untuk mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan melihat mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi masalah yang akan dipecahkan, Penentuan situs penelitian yang layak, penentuan fokus secara efektif penetapan kriteria inklusi-inklusi untuk menjaring informasi yang mengalir masuk. Yang menjadi focus penelitian dalam judul ini adalah tentang evaluasi kinerja :

1. Kualitas pekerjaan

Penelitian ini melihat bagaimana hasil kerja yang dicapai pegawai kantor urusan agama berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dan kesempurnaan pekerjaan.

2. Kuantitas pekerjaan

Penelitian ini ingin seberapa kuantitas pekerjaan yang dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja yang mencakup sasaran-sasaran pekerjaan pegawai.

3. Kreativitas

penelitian ini melihat seberapa kreatif atau ide yang dimunculkan oleh pegawai kantor urusan agama dalam mengambil tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul dalam pekerjaan.

4. Komitmen kerja

Penelitian ini melihat seberapa komitmen pegawai dalam bekerja untuk membangun atau meningkatkan kinerja pegawai terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya.

5. Ketepatan waktu

Penelitian ini melihat seberapa kesadaran pegawai kantor urusan agama untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.

6. Kemandirian

Penelitian ini melihat seberapa kemandirian pegawai dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaannya dengan mandiri.

Adapun lokasi penelitian yang peneliti tentukan berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian (Moleong, 2017:128). Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data penelitian yang akurat. Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan dalam mencari data yaitu berlokasi di kantor urusan agama kota Bandar Lampung, meliputi kua kec. Tanjung Karang pusat jl. raden Fatah Perum Kaliawi Indah, kua kec. Rajabasa jl. h. Komaruddin Rajabasa, kua kec. Tanjung Senang jl. Turi Raya Gg Kelapa Puan. Penulis memilih lokasi penelitian yang akan dilakukan dalam mencari data, alasan memiliki lokasi penelitian tersebut hal ini dikarenakan lokasi penelitian tersebut meliputi Pusat kota, Pusat perekonomian, Pusat pendidikan

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah mendapatkan hasil penelitian, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis dari data yang telah didapatkan. Peneliti akan menganalisis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didapatkan pada Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung. Hal ini difokuskan pada evaluasi kinerja pegawai di kantor urusan agama kota bandar Lampung. Pada penelitian ini, untuk melihat kinerja pegawai dianalisis dengan menggunakan teori dari Bernardin dan Russel (2010), yang mengungkapkan bahwa terdapat 6 kriteria untuk menilai kinerja pegawai, yaitu : Kualitas pekerjaan, Kuantitas pekerjaan, Kreativitas, Komitmen kerja, Ketepatan waktu, Kemandirian.

##### **Kualitas Pekerjaan**

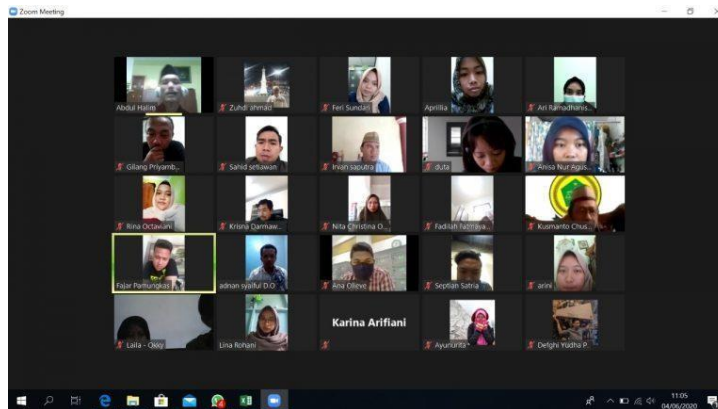
Kualitas pekerjaan disini yang dimaksudkan dengan hasil tugas pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan hasil yang ditetapkan. Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya (Bernardin dan Russel, 2010). Terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung. Artinya ada dampak yang dapat diandalkan. kualitas produk adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya Tjiptono (2009,P.25).

Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai KUA di Tanjung karang pusat, tanjung senang dan rajabasa harus sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan, hal ini agar pekerjaan yang dikerjakan atau dilakukan berdasarkan input yang ada sehingga dapat mencapai target kerja yang ditetapkan. Kualitas pekerjaan yang dicapai oleh kantor urusan agama tanjung karang pusat adalah dimana pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan syarat-syarat kesesuaian yang dimiliki oleh pegawai. Dalam melaksanakan pekerjaan KUA Tanjung Karang pusat sudah cukup baik sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku yang mana hasil pengukuran kinerja kantor urusan agama sudah menumukan hasil yang baik dari sisi realisasi program dan kegiatan maupun penyerapan anggaran. Walaupun faktor internal dan eksternal juga sangat mempengaruhi kinerja di kantor urusan agama tanjung karang pusat.

Kualitas pekerjaan di KUA Tanjung Senang yang dilakukan oleh pegawai sudah dilakukan sesuai dengan syarat kesesuaian dan prosedur yang ditetapkan, sehingga tidak menyalahi aturan yang berlaku. Namun ada sebagian pegawai yang belum melakukan perintah atasan dengan sebaik-baiknya. Masih ada pegawai kua tanjung senang yang melalaikan tugas, kurang disiplin dan belum mengembangkan kreatifitas di dalam diri pegawai itu sendiri. Selain itu setiap kebijakan yang diambil sesuai dengan data riil dilapangan dan berpedom pada peraturan yang berlaku. Disisi lain upaya untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kantor urusan agama tanjung senang dengan melakukan pelatihan dan pendidikan bimbingan teknis para pegawai dalam rangkapeningkatan kapasitas aparatur sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan atau kualitas pekerjaan.

Selanjutnya kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kua Rajabasa, kualitas pekerjaan sudah dilakukan sesuai dengan syarat kesesuaian dan prosedur yang ditetapkan, sehingga tidak menyalahi aturan yang berlaku. Apalagi dalam pelaksanaan pekerjaan yang diberikan sudah dilaksanakan oleh pegawai kua di rajabasa, tetapi ada juga yang belum melaksanakan kewajibanya sehingga perintah yang diberikan oleh atasan belum memenuhi apa yang diinginkan.

Saat ini kualitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh para SDM sudah menjalankan tugasnya sesuai tupoksinya, dikarenakan para aparatur melakukan tugas dan evaluasi kinerja sesuai SPT yang berlaku. Sehingga tugas dijalankan dengan sistematis dan terpola. Adapun hambatan – hambatan yang dilakukan oleh para aparatur bisa diaatasi Bersama dengan rapat dan controloing dari pimpinan ke anggota. Oleh sebab itu kualitas kinerja yang dilakukan sudah berjalan secara efektif, dan dalam meningkatkan kualitasnya adanya prosedur kinerja yang sudah dibuat dan sudah diterapkan pada aparatur agar para aparatur mrnjalankan tugasnya dengan kompeten. Adanya bentuk controlling dan adanya rapat internal kinerja perbidang yang dilakukan pimpinan dan anggota baik secara offline maupun online.



**Gambar 1 Foto Rapat Internal Pimpinan dan Anggota**

*Sumber: rapat aplikasi zoom meeting dengan aparatur KUA*

### **Kuantitas Pekerjaan**

Kuantitas pekerjaan yaitu jumlah tugas yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan, kuantitas pekerjaan biasa juga dikatkan sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang ditentukan. Dengan kata lain, kuantitas pekerjaan ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalitas dan berapa jumlah tanggung jawab atau bebab kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai (Bernardin dan Russel, 2010).

Waktu penyelesaian tugas dan tanggungjawab pekerjaan kantor urusan agama tanjung karang pusat sudah tepat waktu. Pegawai sudah melakukan tugasnya. Pada saat pelaksanaannya sedang terdampak pandemi yaitu dalam pelayanan di kua banyak waktu yang terbuang. Jumlah pegawai yang sudah ditetapkan untuk mengerjakan setiapsasaran kerja yang dibagi berdasarkan bidang-masing-masing juga seimbang dengan beban kerja sehingga berimbang pada jumlah beban kerja dan jumlah pegawai yang bekerja tidak seimbang sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai jadwal/waktu.

Penyelesaian tugas di kua tanjung senang yang diberikan oleh atasan kepada pegawai cukup baik. Apalagi pegawai kua tanjung senang juga bertanggung jawab, Tugas yang diberikan selesai dengan waktu yang ditentukan. Juga jumlah pegawai yang sudah ditetapkan untuk mengerjakan setiap sasaran kerja yang dibagi berdasarkan bidang masing-masing. Sehingga jumlah beban kerja dengan jumlah pegawai yang bekerja dapat berimbang agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan oleh atasan kua tanjung senang.

Pegawai di KUA Rajabasa sudah menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan.sesuai SPT yang berlaku. Dan pimpinan sudah menempatkan para anggota sesuai dengan bidangnya masing masing. Adapun jumlah para anggota sampai saat ini sudah maksimal dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pimpinan. Dan para anggota apabila mendapati masalah di lapangan langsung menyelesaikan dengan Kerjasama tim, karena apabila masalah itu dikerjakan dengan sesama maka tugas tersebut terselesaikan dengan baik. Semua bidang yang bertugas di KUA Kecamatan Tanjung Senang sudah dibagi jumlah dan tupoksinya seuai ketentuan pimpinan dan aturan yang berlaku dan selama ini semua tugas yang dilimpahkan kepada para anggota dapat diselesaikan dengan baik dan tanpa hambatan dan dengan tugas dan kewenangan yang diberikan sudah sesuai dengan jumlah para aparatur yang ditetapkan.

### **Kreativitas**

keativitas yaitu gagasan atau kreatif dan ide yang dimulculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang ditimbul. kreativitas dalam hal ini merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan instansi (Bernardin dan Russel 2010).

Pegawai kua Tanjung Karang pusat dalam kreativitas kerjanya daintaranya adalah melengkapi perlengkapan pembukuan yang baik dan rapi serta salah satu yang cukup penting adalah dengan membuat dokumentasi dalam segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan. Dan kegiatan yang sistematis dialkukan secara berstruktur sehingga pelaksanaan yang dilaksanakan berjalan secara optimal.

Dimasa pandemi covid-19, para pegawai dituntut untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu penyuluhan nikah kepada calon pengantin, penyuluhan nikah ini salah satunya memberitahu cara-cara tuntunan nikah dalam agama islam sesuai dengan hukum islam. Sebelum masa pandemi pegawai kua rajabasa yang tugasnya sebagai penyuluh nikah secara langsung memberikan pelajaran tuntunan nikah kepada calon pengantin di kantor urusan agama rajabasa, Tetapi dimasa pandemi ini pegawai yang memiliki tugas sebagai penyuluh nikah memiki kendala dalam penyuluhan nikah kepada calon pengantin. Pegawai kantor urusan agama rajabasa kemudian melakukan inovasi dan ide dalam pemberian arahan tentang cara-cara tuntunan nikah tanpa harus bertatap muka dengan cara memanfaatkan sosial media seperti penggunaan aplikasi zoom meeting dan google meet . dan pada masa pandemi ini KUA Rajabasa menjalnkan pelaksanaann nikah sesuai dengan 3 M yaitu mencegah kerumunan, memakai masker, dan mencuci tangan, dikarenakan mengikuti protocol Kesehatan untuk mencegah dan meutus rantai penyebaran Covid-19.



Gambar 2 Prosedur aplikasi layanan online nikah di KUA

Sumber: Aplikasi layanan Online KUA App Store



**Gambar 2 Layanan Pelayanan Online KUA**

Sumber: aplikasi layanan online KUA App Store

### **Komitmen Kerja**

Komitmen kerja yaitu dimana seorang pegawai merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja. Agar tercapainya komitmen kerja yang baik dalam suatu organisasi. dalam setiap organisasi, komitmen dalam bekerja sangat diperlukan guna membangun dan meningkatkan kinerja organisasi. yang mana bawahan atau para pegawai akan meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu dalam suatu organisasi para pegawai perlu bekerja dalam kondisi kerja yang baik sehingga dapat mendorong para pegawai memiliki keinginan untuk memberikan kinerja terbaik mereka untuk di instansi tersebut. (Bernardin dan Russel, 2010).

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh komitmen kerja dari pegawai, pemimpin bidang maupun pimpinan organisasi itu sendiri dengan adanya komitmen kerja yang baik dari semua unsur didalam organisasi tersebut maka tujuan organisasi dapat tercapai. Komitmen kerja yang ada di kantor urusan agama kota Bandar lampung dengan kesepakatan yang telah diatur oleh instansi dan bekerja dalam kondisi kerja yang baik. Karena dengan kondisi kerja yang baik maka dapat memberikan motivasi kepada setiap pegawai untuk merasa semangat dalam melaksanakan tugas, merasa bangga menjadi bagian dari instansi tersebut dan selanjutnya akan diikuti pula dengan pencapaian setiap sasaran dari organisasi guna meningkatkan mutu pekerjaan yang dihasilkan oleh organisasi dalam melaksanakan tugas, para anggota menjalankan tugasnya dengan konsistensi dan sesuai norma yang berlaku, dalam hal ini untuk masyarakat yang masih banyak terdapat kesalahan dalam melakukan pemberkasan sebaiknya ditindak lanjuti dan diarahkan dengan semestinya. Akrena masih banyak dari masyarakat sendiri yang belum memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan yang telah ditetapkan pihak KUA. Jadi peran penting yang

dilaksanakan para anggota harus melayani tugas dan kewenangannya berakuntabel agar menghindari mal administrasi.

The screenshot displays the user interface of the KUA App Store. At the top, there is a navigation bar with links: Beranda, Alur Pendaftaran Online, Alur Pendaftaran Offline, FAQ, Kontak, and Survei. Below this, a banner for 'Survey Indeks Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Index Survey) is shown, featuring an illustration of a person at a computer and a bar chart. The banner includes the text 'Bantu kami melayani anda lebih baik lagi' and a 'Masuk / Daftar' button. Below the banner is a 'Kontak Kami' (Contact Us) section. This section contains a form with fields for 'Nama Lengkap' (Full Name), 'Email', 'Subjek', and 'Pesan' (Message). To the right of the form, contact information is provided: 'Alamat: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Gedung Kementerian Agama RI J. M. H. Thamrin No. 6, Jakarta 10340', 'Telepon / SMS / WhatsApp: (+62) 811-1890-444 / (021) 1824505, 3193056', and 'Email: kemasislam@kemenag.go.id, kemasinh@kemenag.go.id'. At the bottom, the operating hours are listed: 'Jam Operasional: 09.00 - 17.00 (Senin sampai Jumat, Sabtu & Ahad Libur)'. The footer of the app shows the KUA logo and a brief description of its purpose as a digital service for the Ministry of Religious Affairs.

**Gambar 3 Layanan Pengaduan dan Kepuasan Masyarakat**  
Sumber : Aplikasi Layanan Online KUA App Store

## Ketepatan Waktu

Menyangkut ketepatan waktu merupakan penyelesaian suatu pekerjaan. Dimana tepat waktu artinya pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Pada dasarnya ukuran ketepatan waktu mengukur apakah seorang individu melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan. Nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang lebih cepat dari waktu yang ditentukan, juga termasuk dalam unsur ketepatan waktu. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor suatu pekerjaan dapat selesai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Berkaitan dengan hal itu, dalam suatu organisasi harus kita ketahui bagaimana suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai dapat diselesaikan tepat pada waktunya. (Bernardin dan Russel, 2010).

Setiap pegawai di kantor urusan agama kota Bandar Lampung telah memahami tugasnya masing-masing karena setiap pegawai sudah memiliki Job Description masing-masing. Dengan demikian, pegawai di kantor urusan agama dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai dapat selesai pada saat dibutuhkan.

Saat pandemi jika para pegawai banyak mengeluh akibat tugas yang diberikan akan ada waktu yang ditentukan maka dapat membantu meningkatkan target dan sasaran kerja yang lebih optimal, dan jika kalau pekerjaan tersebut selesai sebelum dibutuhkan maka dapat menambah volume pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang ada sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan waktu bahkan biaya dalam proses penyelesaian pekerjaan dapat

meningkatkan produktivitas. Dengan hal yang seperti itu maka diharapkan para pegawai dengan mudah menyelesaikan setiap pekerjaan mereka tepat pada waktunya sehingga pekerjaan yang lain tidak saling berbenturan akibat penyelesaian tugas yang terlambat.



Gambar 5 Sistem Informasi Manajemen Nikah Online  
Sumber: Aplikasi Layanan Online KUA App Store

## Kemandirian

Kemandirian dapat dilihat dari tingkatan dimana seorang individu dalam melaksanakan pekerjaannya tidak meminta bantuan kepada orang lain dengan mandiri tanpa membutuhkan pertolongan dari atasan maupun teman rekan kerja, jika mengalami masalah dalam pekerjaan. Dalam suatu organisasi, untuk menciptakan seorang pegawai yang kreatif dan mampu memecahkan masalah pekerjaan dan dapat menyelesaikan pekerjaan yang sulit maka pegawai tersebut dituntut untuk mencari solusi dalam mengatasi masalah pekerjaan yang sedang dihadapi sekarang. Dengan demikian dapat mengembangkan daya berpikir pegawai guna pengembangan organisasi ke arah yang lebih baik lagi sehingga kinerja dari individu itu sendiri dapat menjadi lebih optimal. (Bernardin dan Russel, 2010).

Kemandirian di kantor urusan agama kota Bandar lampung dalam menyelesaikan tugas-tugas masih banyak yang bergantung kepada sesama rekan, terkadang juga masih banyak pegawai yang tidak tepat waktu dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepada setiap pegawai di kantor urusan agama kota Bandar lampung. serta jika tidak dipandu oleh pimpinan dan rekan-rekan kerja maka akan menghambat tugas-tugas lain. Tingkat kemandirian pegawai yang masih sangat minim ini disebabkan karena kurangnya keikutsertaan pegawai dalam mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, dengan demikian tingkat profesionalisme pegawai masih kurang di kantor urusan agama kota Bandar lampung.

## Kendala yang dihadapi Oleh Pegawai Kantor Urusan Agama

Dalam meminimalisir penyebaran penyakit covid-19 pemerintah mengeluarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur dan reformasi birokrasi nomor 58 tahun 2020 memperlakukan sistem kerja dari rumah (work from home), sistem bekerja dari kantor (work from office) di instansi pemerintah. Dalam pelaksanaan work from home (wfh) sebagai dampak terjadinya pandemi covid-19 di kantor urusan agama tanjung karang pusat, tanjung dan rajabasa didasari oleh surat edaran menteri PAN-RB nomor 19 tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan kantor urusan agama Tanjung Karang Pusat, Tanjung Senang, Rajabasa.

Surat edaran nomor 443/2339 pada tanggal 29 mei 2020, pada surat edaran tersebut bekerja di rumah dengan tetap mempertimbangkan jumlah pegawai yang masuk kerja di kantor paling sedikit 50%, dan paling banyak 50% bekerja di rumah dengan tetap mempertimbangkan jumlah pegawai yang ada. Dengan adanya pelaksanaan work from home pada pegawai ada beberapa kendala pelaksanaan work from home pegawai kua Tanjung Karang Pusat, Tanjung enang dan Rajabasa terkendala yaitu ketersediaan komputer dan jaringan internet, kemampuan penguasaan teknologi dan informasi, penilaian kinerja. Sehingga pelayanan belum berjalan secara maksimal dan masih perlu adanya perbaikan sistem jaringan yang dilakukan oleh para operator dan dari segi sarana dan prasarana yang masih belum memadai berakibatkan sistem terhambat dan pelayanan pemberkasan menjadi tertunda.

Hambatan yang terjadi di KUA Kecamatan Tanjung Senang yaitu pada aplikasi dan gangguan jaringan jaringan wifi. Adanya hambatan berakibat pada kelancaran pada pengiriman dan penerimaan pesan, serta proses upload data calon pengantin (Catin) KUA Kecamatan Tanjung Senang. Tidak hanya itu, gangguan teknis sering kali terjadi seperti (pemadaman listrik, kabel listrik terputus). Biasanya dalam proses pencetakan buku nikah, dokumen dan surat penting lainnya berjalan dengan lancar, dan cepat. Namun dengan adanya penghambat tersebut, pegawai tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di kantor urusan agama kota Bandar Lampung dapat dilihat dari keberhasilan indikator menurut teori Bernardin dan Russel, 2010:

### A. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai KUA di Tanjung Karang Pusat, Tanjung Senang dan Rajabasa sudah sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan, hal ini dimaksudkan agar pekerjaan yang dikerjakan atau dilakukan berdasarkan input yang ada sehingga dapat mencapai target kerja yang ditetapkan.

### B. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas anggota yang ditentukan oleh pimpinan sesuai dengan ketentuan pimpinan dan sesuai bidangnya masing masing, dan para anggota sudah diatur dan diberi pelatihan sesuai SPT yang berlaku. Dan sampai saat ini jumlah yang ditetapkan oleh pimpinan sudah tercapai dan terpenuhi untuk melakukan proses pelayanan di KUA Rajabasa dan kinerja anggota yang dilakukan selama ini sudah berjalan secara optimal.

### C. Kreativitas

Kreativitas yang dilakukan oleh para aparatur KUA Rajabasa salah satunya adalah melengkapi perlengkapan administrasi kerja, penataan pembukuan yang baik dan rapihserta salah satu yang cukup penting adalah dengan membuat segala bentuk dokumentasi dalam segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan.

**D. Komitmen kerja**

Komitmen kerja yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung dengan menjalankan tugasnya sesuai tupoksinya dan para anggota menjalankan tugasnya sesuai disposisi yang diarahkan oleh pimpinan. Dan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan adalah melakukan evaluasi kinerja setiap harinya untuk menghindari permasalahan yang terdapat ditemukan di lapangan.

**E. Ketepatan waktu**

Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur KUA Rajabasa sudah berjalan secara optimal, namun masih butuh perbaikan pelayanan seperti sistem jaringan operator dan halaman web yang masih mengalami gangguan pelayanan. Sehingga terwujudnya pelayanan pemberkasan yang dilakukan oleh masyarakat berjalan secara efisiensi.

**F. Kemandirian**

Kemandirian di kantor urusan Kota Bandar Lampung terlihat masih belum berjalan secara baik, hal ini dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang tidak datang tepat waktu yang sudah ditentukan serta adanya ketergantungan dengan pegawai lainnya sehingga terjadi lambatnya proses pelayanan kinerja di kantor urusan agama kota bandar lampung.

**Saran**

Dilihat dari kinerja pegawai kantor urusan agama kota Bandar Lampung, maka peneliti memberikan beberapa saran yakni sebagai berikut:

A. Kebijakan yang ditetapkan pimpinan perlu adanya peningkatan akuntabilitas pegawainya agar pelayanan publik berjalan dengan optimal.

B. Aparatur perlu adanya peningkatan etos kerja, dan merata atau tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas dan senang dalam memanfaatkan pelayanan di kantor KUA Rajabasa.

C. Masyarakat perlu memberikan masukan dan saran dalam berpartisipasi memberikan evaluasi mengenai kualitas kinerja layanan para aparatur instansi serta timbul adanya evaluasi kinerja yang dapat dilakukan oleh para aparaturnya instansi KUA di Rajabasa.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku:**

Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori , Konsep dan indikator, Riau Zanaf Publishing.

A. Dale Timple . 2008 . Memotivasi Pegawai, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Bernardin, h. John, Joice, E. A. Russel. 1993. Human Resources Management. An. Experimental Approach, Terjemahan. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.

Darmawan, Eki, Atmojo, Eko Muhammad. 2020. Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di masa Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Pemerintah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Darmawan Wibisono, Ph. D. 2006. Manajemen Kinerja, Erlangga

Dunn, William. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Public. (terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada.

Hariandja, Efendi, Tua, Marihot. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Lailina, Jamilah, Nurul, Ati Umi, Suyeno. 2019. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan pada Kantor Urusan Agama(studi kasus di kantor urusan agama kecamatan lowokwaru kota malang). Jurnal Administrasi Publik. Universitas Islama Malang.
- Londang, Amelia, Christine dkk. 2020. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kota Manado. Jurnal Ekonomi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja. Bandung : Refika Aditama 2006.
- Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Jakarta
- Moleong, Lexy. J. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Puspawati.2016.Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Rivai, Veithzal, Mulyadi Deddy. 2011. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru, Yarsif Watampone. Jakarta.
- Rarang, Mega. 2020. Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covi-19 di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal UNSRAT.
- Sinambela, L.P., 2010, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima,Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kerja.Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2011. Budaya Organisasi. Kencana. Jakarta.
- Sulistio, B, Eko, Budi, Waspa Kusuma. Moh. 2016. Birokrasi Publik: Kinerja Birokrasi Publik. Yogyakarta: Pustaka Nusantara.
- Tika, P. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatkan Kinerja Perusahaan. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Winarni,Endang Widi.2018. Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif PTK RnD. Jakarta: Bumi Aksara
- Wuri, Jufandi. 2020. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19. Jurnal UNSRAT.
- Wibowo. 2006. Manajemen Kinerja. Jakarta : Murai Kencana 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta : Murai Kencana
- Wiersma,William. 1986. Research methods in education :an intoduction. Massachusetts : Allyn anda Bacon,Inc.

### **Sumber Lain:**

- Evaluasi Kinerja Tahun 2021 Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung. Laporan tahunan tahun 2021 Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat.
- 2021 Kantor Urusan Agama Tanjung Senang. 2021 Kantor urusan Agama Rajabasa.
- Peraturan Pemerintah (PP) nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi nomor 58 tahun 2020 tentang memperlakukan sistem kerja dari rumah ( wfh), sistem kerja dari kantor ( wfo).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.