

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN PRINGSEWU KABUPATEN
PRINGSEWU**

(Skripsi)

Oleh

Megita Amalia Maulana



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PRINGSEWU

Oleh :

MEGITA AMALIA MAULANA

Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah seperti halnya Kantor Urusan Agama yang menyediakan pelayanan dibidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan. Tetapi dalam hal ini masih ada masalah biaya serta beberapa kendala yang dihadapi di KUA Kecamatan Pringsewu. Dengan diadakannya penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi kinerja pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu, mengetahui penyebab adanya pembengkakan biaya nikah di KUA Kecamatan Pringsewu, Serta mendeskripsikan kendala yang dialami dalam pelayanan pernikahan pada KUA Kecamatan Pringsewu.

Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan analisis kualitatif dan menggunakan tipe penelitian deskriptif (gambaran). Penelitian ini juga diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan diperkuat dengan dokumentasi. Serta dengan dilakukannya analisis data secara terstruktur dan sistematis, sesuai dengan fokus permasalahan dengan menggunakan teori pengukuran kinerja. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah: (1) Aparatur KUA Kecamatan Pringsewu telah berusaha semaksimal mungkin agar penyelesaian tugas tidak terbengkalai (2) biaya yang mengalami penambahan merupakan hal yang sudah disepakati yang rinciannya berfungsi untuk tiap-tiap keperluan prosedur saat mengurus administrasi

pernikahan (3) kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi yaitu kurangnya jumlah aparatur yang bertugas, minimnya fasilitas untuk aparatur dan masyarakat serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan sistem tata pemerintahan.

Kata kunci : Evaluasi Kinerja, Pelayanan Publik dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

PERFORMANCE SERVICE EVALUATION APPARATUS OF MARRIAGE AT RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF PRINGSEWU SUB-DISTRICT

**By :
MEGITA AMALIA MAULANA**

The government has a role to perform the service function. the service itself is provided to various government institutions or institutions as well as the religious affairs offices that provide services in the field of Islamic religious affairs within the district. But in this case, there are still cost issues as well as some obstacles faced in KUA pringsewu sub-district. With the holding of this research, the purpose of this study is to analyze the evaluation of the performance of the marriage service at the district religious affairs office pringsewu, knowing the cause of the swelling of the cost of marriage in KUA pringsewu sub-district, as well as to define the obstacles experienced in the service of weddings in KUA pringsewu sub-

In this case the author uses a qualitative approach analisisi and use descriptive type (picture). The study also obtained from interviews, observations, and reinforced with documentation. And by doing data analysis in a structured and systematic, according to the focus of the problem by using the theory of performance measurement. The results obtained in this study are: (1) the KUA sub-district apparatus of pringsewu have done their best to ensure the completion of duties is not neglected (2) the incremental cost is agreed upon which details function for each producer's requirement when administering the marriage administration 3) obstacles faced in the administration system service that is the lack of apparatus in duty, lack

of facilities for apparatus and society and lack of facilities and infrastructure supporting the implementation of service of governance system.

Keywords: Performance Evaluation, Public Service and Human Resource Managem

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN PRINGSEWU KABUPATEN
PRINGSEWU**

Oleh

Megita Amalia Maulana

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2018**

Judul Skripsi

: **EVALUASI KINERJA PELAYANAN
PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN PRINGSEWU
KABUPATEN PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa

: **Megita Amalia Maulana**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1416041053

Jurusan

: **Ilmu Administrasi Publik**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Rahayu Sulistowati, S. Sos., M. Si.
NIP. 19710122 199512 2 001


Nana Mulyana, S. IP., M. Si.
NIP. 19710615 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP. 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Rahayu Sulistlowati, S. Sos., M. Si.**



Sekretaris : **Nana Mulyana, S. IP., M. Si.**



Penguji Utama : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 April 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 25 April 2018

Yang membuat pernyataan,



Megita Amalia Maulana
NPM. 1416041053

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Megita Amalia Maulana, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 10 Desember 1996. Penulis merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Hi. Maulana Marsad Rajaniti, S. Ag. dan Hj. Barsari, S. Pd. I.

Penulis menyelesaikan pendidikannya di Taman Kanak-Kanak (TK) Dinniyah Putri Lampung diselesaikan pada tahun 2002. Selanjutnya pada tahun 2008 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negri 05 Sumberejo Kemiling. Pendidikan selanjutnya yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negri 26 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2011. Kemudian penulis menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 14 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Selama perkuliahan penulis juga aktif dalam kegiatan kemahasiswaan di Organisasi Intra Kampus, yaitu Organisasi Himpunan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara sebagai Anggota Bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS). Selanjutnya, pada tahun 2017 di bulan Januari penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik di Desa Kalisari, Kecamatan Kalirejo, Lampung Tengah selama 40 hari.

MOTTO

*Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Allah adalah
sebaik-baik pelindung.*

(Q.S. Al-Imran: 173)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

*Jadilah mata air: Bila kamu baik maka disekitarmu pun juga
akan baik. Bila kamu kotor maka disekitarmu pun juga akan
kotor atau mati pula.*

(Rudy Habibie)

*Saya tidak mau pengalaman dan pengetahuan yang saya
miliki, terkubur bersama tubuh saya ketika mati kelak.*

(Bob Sadino)

Happiness is choice.

(Megita Amalia Maulana)

PERSEMBAHAN



Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan sebuah karya sederhana atas izin Allah SWT.

Kupersembahkan Karya ini kepada:

*Papaku tercinta dan Mamaku tercinta
Sebagai tanda bakti, hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga ini kepada Papa dan Mama yang telah membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih.*

Terimakasih atas segala kasih sayang, ketulusan, pengorbanan, motivasi serta doa yang selalu mengalir untukku.

Kakak-kakak ku yang tersayang yang senantiasa menemaniku dengan segala keceriaan dan kasih sayang.

Para guru serta dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepadaku Sahabat-sahabat dan teman-temanku yang selalu menemani untuk memberikan semangat.

Almamaterku Tercinta

SANWACANA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin tercurah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Atas kehendak dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Untuk Allah S.W.T. yang telah memberikan kemudahan dalam setiap pengerjaan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Untuk kedua orangtua ku Ayahanda Hi. Maulana Marsad Rajaniti, S. Ag. dan Ibunda Hj. Barsari, S. Pd. I. Terimakasih Papa dan Mama atas dorongan dan semangat yang selalu diberikan, terimakasih selalu mendoakan setiap saat, mendidik dan membesarkanku sehingga aku bisa menjadi seperti sekarang,

kesabaran dalam mengajarkanku untuk menjadi anak yang tidak mudah menyerah, memberikan perhatian dan pengertian yang begitu luar biasa, memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada hentinya. Semoga Papa dan Mama selalu diberikan kesehatan dan panjang umur serta Allah SWT memberikan balasan yang indah untuk Papa dan Mama di dunia dan di akhirat kelak. Amin.

3. Bapak Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Noverman Duadji, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Intan Fitria Meutia, M.A., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Rahayu Sulistiowati, S. Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih bu atas bimbingan, waktu, motivasi, kesabarannya, serta masukannya yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
7. Bapak Nana Mulyana, S. IP., M. Si,. selaku dosen pembimbing kedua bagi penulis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, waktu, kesabarannya, saran, kritik serta motivasinya, dan juga ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi

ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.

8. Bapak Dr. Deddy Hermawan, S. Sos., M. Si. selaku dosen penguji. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu yang diberikan serta masukan, saran, motivasi, dan waktunya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
9. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu dan segala ilmu yang telah diberikan terutama dalam bidang akademik.
10. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila, yang telah memberikan ilmunya serta membimbing peneliti selama masa kuliah. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perkuliahan dapat menjadi bekal yang berharga untuk kehidupan penulis kedepannya.
11. Bapak Ashari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membantu dalam hal administratif. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaannya selama ini.
12. Segenap informan penelitian dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu, serta masyarakat informan Kecamatan Pringsewu selaku penerima pelayanan. Penulis mengucapkan terimakasih atas informasi dan data-data yang sudah diberikan dalam proses turlap, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kakak-kakakku, M. Haris Maulana, S. Pd., Melisa Maulana, A. Md, Keb. Muhammad Gandhi Maulana, S. Pd. Terimakasih atas doa, bantuan, dan

semangatnya yang telah kalian berikan kepada aku. Semoga kita selalu dapat membanggakan dan membahagiakan, Papa dan Mama. Amin.

14. Untuk pamanku Zainudin Hasan Rajaniti, S. Ag. dan bibiku Wiji Setiti, S. Pd. Terimakasih Ayah atu dan Ibu atu sudah menjadi orang tua kedua setelah Papa dan Mama.
15. Untuk Novrika yang sudah menemani sejak awal perkuliahan sampai dengan saat ini, yang sudah menjadi teman berbagi keluh kesah serta berbagi suka duka, terima kasih sudah berkenan menemani turlap dan revisi skripsi sukses selalu untuk kamu menggapai cita-cita.
16. Untuk sahabatku yang selalu ada Nur Muharany si baik hati yang gak pernah nolak kalau dimintain tolong yang selalu jadi partner paling enak diajak kemanapun., Annisa Utami, S.A.N. si kecil yang baik hati, suka menolong dan sangat dewasa kalau menghadapi masalah, Intan Destrilia, S.A.N. si tinatoon versinya palembang selalu baik dan enak kalau diajak curhat dan juga selalu satu selera kalau masalah idola, Dira Uznul Azizah si bodel kesayangan yang selalu jadi penghibur kalau lagi bete ataupun sedih yang ribet tapi bikin kangen, Fatwa Nurmalla Sari si baik yang selalu nurut dan baik suka nemenin temennya tapi gak pernah ngeluh, Sondang Gustina Siagagian si batak yang punya kisah cinta putus nyambung tapi selalu balikan yang sangat asik dan juga baik semangat ya ndang jangan suka mager revisi, Yunia Mertisanfara si temen julid paling yahud yang egois tapi sebenarnya baik dan juga peduli sama temen. Terima kasih telah menjadi sahabatku sejak awal perkuliahan dan telah memberikan warna dalam kehidupan kampus. Juga tidak pernah lelah membantu, menyemangati, dan menemani

dalam proses penyelesaian skripsi ini, semangat Dira, Fatwa, Sondang, Yunia untuk kejer toganya. Semoga pertemanan kita selalu terjaga dan menuju kesuksesan bersama-sama.

17. Untuk genk Lambe 14 ku Reni Romadhona si kurus yang makan banyak tapi gak pernah gendut, Indah Velia Utama si bunda yang cita-citanya kurus tapi pekerjaannya makan terus, semangat Reni dan Bunda skripsinya. Shely Dwi Pratiwi, A. Md si cantik yang baik hati gudang tempat curhatku dan kalau ketemu selalu aja ada cerita. Terimakasih teman-temanku atas candaan yang selalu kalian berikan ketika bertemu. Semoga kita akan menjadi teman selamanya.
18. Untuk Pranita Miharti, S.A.N. si endut yang baik hati yang selalu repot aku chat dadakan untuk minta kirimin email tapi selalu langsung dikirim. Tanicha Aprilia si caca yang selalu curhat dadakan pejuang LDR paling tegar yang kalau ada film tentang tentara langsung harus nonton semangat Caca skripsinya, Nabila Aisyah Romadhona yang baik hati dan selalu bantuin kalau aku minta tolong, Martiana Dwi Rahayu, S.A.N. yang ngeselin tapi suka bantu dan jadi tempat nanya skripsi. Terimakasih atas canda tawa kalian semua yang nantinya bakal bikin kangen.
19. Untuk teman sekaligus saudaraku Mayssi Andestia, Tria Tauresia, dan Indah Ana Edistia, S.E. terimakasih sudah menjadi teman yang sangat baik selama ini semoga kita bisa terus saling mendukung satu sama lain.
20. Terimakasih teman seperjuangan Gelas Antik 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas segala kebersamaan dan dukungannya selama proses perkuliahan. Semoga kita menjadi orang yang sukses nantinya. Amin.

21. Teman-teman KKN desa Kalisari, kecamatan Kalirejo. Ruri Suci Muliasari, Ria Apriana, Nia Erlita, Raka Edwira dan Raditya Rukmananda. Terimakasih atas pengalaman yang tak terlupakan selama 40 harinya.
22. Keluarga Besar Universitas Lampung yang telah membantu saya selama saya belajar di Universitas Lampung.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandarlampung, 25 April 2018
Penulis,

Megita Amalia Maulana
NPM. 1416041053

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Konsep Evaluasi	13
2.2.1. Definisi Evaluasi	13
2.2.2. Tujuan Evaluasi	14
2.2.3. Sasaran Evaluasi/Penilaian Kinerja	16
2.3. Konsep Kinerja	17
2.3.1. Definisi Kinerja	17
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18
2.3.3. Indikator atau Pengukuran Kinerja	19
2.4. Konsep Pelayanan Publik	22
2.4.1 Definisi Pelayanan Publik	22
2.4.2. Pedoman Pelayanan Publik	25
2.4.3. Indikator-Indikator Pelayanan Publik	26
2.4.4. Tujuan Pelayanan Publik	29
2.4.5. Standar Pelayanan Publik	29
2.5. Evaluasi Kinerja Pelayanan	30
2.6. Pelayanan KUA	34
2.7. Kerangka Pikir	38
III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Fokus Penelitian	41
3.3. Lokasi Penelitian	42

3.4. Sumber Data	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Teknik Pengolahan Data	46
3.7. Teknik Keabsahan Data	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Kabupaten Pringsewu	51
4.1. Sejarah Kabupaten Pringsewu	51
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Pringsewu	53
4.2. Gambaran Umum KUA Kecamatan Pringsewu	57
4.2.1. Profil KUA Kecamatan Pringsewu	57
4.2.2. Visi dan Misi KUA Kecamatan Pringsewu	58
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi KUA Kecamatan Pringsewu	60
4.4. Tujuan dan Sasaran KUA Kecamatan Pringsewu	64
4.5. Struktur KUA Kecamatan Pringsewu	65
4.6. Jumlah Peristiwa di KUA Kecamatan Pringsewu	74
4.7. Fasilitas di KUA Kecamatan Pringsewu	75
B. Hasil Penelitian	77
1. Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung	77
a. Tangibles (Ketampakan Fisik)	78
b. Reliability	89
c. Responsivness	93
d. Assurance	97
e. Emphaty	101
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Ursana Agama Kecamatan Pringsewu	104
C. Pembahasan	109
1. Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung	109
a. Tangibles (Ketampakan Fisik)	110
b. Reliability	111
c. Responsivness	113
d. Assurance	115
e. Emphaty	115
V. KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1. Kesimpulan	126
5.2. Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 Informan Penelitian	45
Tabel 3 Persebaran Penduduk Per-Kecamatan Di Kabupaten Pringsewu	54
Tabel 4 Garis Kemiskinan di Kabupaten Pringsewu	56
Tabel 5 Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin	72
Tabel 6 Data Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	72
Tabel 7 Data Pegawai Berdasarkan jenjang Golongan/Kepangkatan	73
Tabel 8 Data aspek Tangibles	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1	Peta Wilayah Kabupaten Pringsewu 55
Gambar 2	Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Pringsewu 56
Gambar 3	Struktur KUA Kecamatan Pringsewu 65
Gambar 4	Peristiwa NR di KUA Pringsewu 74
Gambar 5	Sarana Ruang Tunggu 75
Gambar 6	Sarana Ruang Tunggu 83
Gambar 7	Sarana Aula Suscatin 83
Gambar 8	Sarana Meja Pemeriksaan Nikah 84
Gambar 9	Sarana Lemari Arsip Akta Nikah 84
Gambar 10	Sarana Kotak Saran 85
Gambar 11	Sarana Halaman Parkir 85
Gambar 12	Sarana Banner Persyaratan pernikahan 86
Gambar 13	Sarana Kipas Angin 87
Gambar 14	Kegiatan Suscatin Di KUA Kecamatan Pringsewu 91
Gambar 15	Grafik peristiwa nikah KUA Kecamatan Pringsewu 92
Gambar 16	Kotak Saran Di KUA Kecamatan Pringsewu 95
Gambar 17	Pelayanan Kritik Dan Saran Dari Masyarakat 96
Gambar 18	Kepastian Pelayanan Yang Tepat Waktu 100

Gambar 19	Pelayanan Administrasi Di KUA Kecamatan Pringsewu	103
Gambar 20	Tata Ruang Di KUA Kecamatan Pringsewu	105
Gambar 21	Ruang Tunggu KUA Kecamatan Pringsewu	106
Gambar 22	Sarana Komputer di KUA Kecamatan Pringsewu	107
Gambar 23	Kipas Angin Sebagai Penunjang Kenyamanan	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah seperti halnya Pusat Kantor Urusan Agama (KUA) yang menyediakan pelayanan dibidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan.

Di dalam negara RI yang berdasarkan hukum, segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan penduduk harus dicatat, seperti halnya kelahiran, kematian termasuk juga perkawinan. Perkawinan termasuk erat dengan masalah kewarisan, kekeluargaan sehingga perlu dicatat untuk menjaga agar ada tertib hukum. Pegawai Pencatat Nikah (PPN) mempunyai kedudukan yang jelas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia (UU No.22 Tahun 1946 dan UU No. 32 Tahun 1954) sampai sekarang PPN adalah satu-satunya

pejabat yang berwenang mencatat perkawinan yang dilangsungkan menurut hukum agama Islam dalam wilayahnya. Untuk memenuhi ketentuan itu maka setiap perkawinan harus dilangsungkan dihadapan dan dibawah pengawasan PPN karena PPN mempunyai tugas dan kedudukan yang kuat menurut hukum, ia adalah Pegawai Negeri yang diangkat oleh Menteri Agama pada tiap-tiap KUA Kecamatan.

Pencatatan perkawinan adalah suatu pencatatan yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan. Dengan adanya bukti pencatatan perkawinan, perkawinan yang dilangsungkan oleh seseorang akan mempunyai kekuatan yuridis. Perkawinan hanya dapat dibuktikan dengan akta nikah yang dibuat oleh Pegawai Pencatat Nikah. Pencatatan pernikahan atau pembuatan akta pernikahan, secara syariat, bukanlah rukun atau syarat yang menentukan sahnya pernikahan. Namun adanya bukti otentik yang tertulis dapat menjadi salah satu alat memperkuat komitmen yang dibangun oleh pasangan suami istri tersebut.

Pencatatan perkawinan bertujuan untuk menjadikan peristiwa perkawinan itu menjadi jelas, baik bagi yang bersangkutan maupun bagi orang lain dan masyarakat, karena dapat dibaca dalam suatu surat yang bersifat resmi dan termuat pula dalam suatu daftar yang khusus disediakan untuk itu, sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan di manapun, terutama sebagai alat bukti tertulis yang otentik. Dengan adanya surat bukti itu, dapatlah dibenarkan atau dicegah suatu perbuatan yang lain. Melalui pencatatan perkawinan yang dibuktikan dengan akta nikah, yang masing-masing suami istri mendapat salinannya, apabila terjadi perselisihan atau percekocokan di antara mereka,

atau salah satu tidak bertanggung jawab, maka yang lain dapat melakukan upaya hukum guna mempertahankan atau memperoleh hak masing-masing. Pencatatan pernikahan sangat penting dilaksanakan oleh pasangan mempelai, sebab buku nikah yang mereka peroleh merupakan bukti otentik tentang keabsahan pernikahan itu baik secara agama maupun negara.

Pada saat melangsungkan perkawinan, suami istri mendaftarkan dan mencatatkan perkawinan tersebut pada lembaga resmi pemerintahan yaitu ke Kantor Urusan Agama (KUA) bagi warga negara yang beragama Islam dan ke Kantor Catatan Sipil bagi warga negara yang selain beragama Islam, maka akibat yang ditimbulkan dari perceraian itu tidak menimbulkan masalah yang rumit untuk saling mendapatkan hak-haknya setelah menikah maupun ketika terjadi perceraian karena bisa dibuktikan dengan adanya akta nikah yang mereka miliki sebagai bukti bahwasanya mereka telah melangsungkan perkawinan dan pernah membina rumah tangga. Dengan demikian, mencatatkan perkawinan adalah merupakan kewajiban bagi mereka yang akan melangsungkan perkawinan. Sahnya suatu perkawinan merupakan hal yang sangat penting karena ia berkaitan erat sekali dengan akibat-akibat perkawinan, baik yang berkenaan dengan keturunan (anak) maupun harta. Bila perkawinan itu dinyatakan sah, maka baik harta yang diperoleh selama dalam perkawinan, maupun anak yang lahir dalam perkawinan tersebut, kedudukan hukumnya menjadi tegas dan jelas. kesaksian dan sumpah. Karena itu, pencatatan nikah menjadi sangat penting.

Pemerintah Indonesia merasa sangat perlu mengatur masalah perkawinan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku secara nasional. Maka

dikeluarkanlah UU republik indonesia nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan dan PP Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 1 tahun 1974 yang mengatur masalah perkawinan. Dalam UU perkawinan nomor 1 tahun 1974 pasal 2 ayat (2) dikatakan: “tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Pernikahan yang legal atau sah adalah pernikahan yang telah memenuhi semua syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh negara dan agamanya masing-masing. Salah satunya adalah dengan melakukan pencatatan nikah. Pencatatan nikah sendiri memiliki arti sebagai suatu proses menuliskan tentang suatu peristiwa pernikahan yang telah terjadi. Pencatatan perkawinan merupakan bukti yang otentik bahwa seseorang telah melangsungkan pernikahan. Bila dikemudian hari terjadi konflik atau permasalahan dalam kehidupan berumah tangga sehingga perlu diselesaikan di Pengadilan Agama, yang menjadi syarat utama adalah status mereka, apakah mereka merupakan suami yang sah (Legal) atau tidak menurut kacamata hukum negara. Di samping itu pencatatan perkawinan bertujuan untuk mewujudkan ketertiban dalam masyarakat.

Peran utama Kantor Urusan Agama (KUA) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005: 141), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. salah

satu pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan pelaksanaan pencatatan nikah. Pencatatan nikah dilakukan oleh para pegawai, didalam hal ini dalam pelaksanaan pelayanan haruslah memiliki kinerja yang baik, karena kinerja yang baik merupakan bentuk dari tercapainya tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kualitas pelayanan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Dalam hal ini pihak KUA telah berusaha semaksimal mungkin agar seluruh perkawinan di wilayah kerjanya dapat dilakukan melalui pencatatan dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinannya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan perkawinan itu untuk mendapatkan haknya. Pemerintah juga telah mengatur masalah biaya pernikahan yang dilakukan di jam kerja KUA dan di luar KUA dan jam kerja, yakni terdapat pada Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 yang sebelumnya adalah perubahan dari Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2004. Peraturan tersebut diubah dan diganti agar KUA menjadi lebih berintegritas dan terbebas dari gratifikasi serta memperjelas keuangan yang harus dibayar oleh masyarakat untuk biaya pernikahan. Perubahan yang ditetapkan di dalam PP No. 48 Tahun 2014 diantaranya yaitu adanya multi tarif yang dikenakan kepada masyarakat yang akan menikah. Di dalam PP No. 48 Tahun 2014 dalam pasal (6). Dari perubahan pasal ini dapat diketahui bahwa penerimaan negara dari

masyarakat untuk biaya pernikahan berubah, yang tadinya Rp. 30.000,- untuk biaya pencatatan nikah dan rujuk menjadi Rp. 600.000,- untuk biaya nikah dan rujuk.

Sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 10 dijelaskan bahwa:

- 1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- 2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- 3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik menjadikan KUA Kecamatan Pringsewu sebagai objek penelitian. Ketertarikan penulis tersebut berdasarkan pentingnya perhatian kepada pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Pringsewu, kemudian mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk skripsi yang mungkin akan memberikan implikasi bagi kehidupan masyarakat mendatang. Adapun judul yang penulis angkat adalah: **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu”**

1.2.Rumusan Masalah

Di lihat dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kinerja pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis evaluasi kinerja pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.
2. Mendeskripsikan kendala yang dialami dalam pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari segi teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang evaluasi kinerja pelayanan dan sebagai bahan

referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang yang sama.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi bagi pemerintah khususnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung Tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Helmi (2010)

Penelitian pertama dilakukan oleh peneliti yang berasal dari Universitas Indonesia bernama Achmad Helmi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau”. Penelitian ini dilakukan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau. Penelitian ini termasuk metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini hanya menggunakan metode Wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*) Dengan kata lain evaluasi lebih diarahkan untuk melihat dan meneliti kinerja Badan Penelitian dan Pengembangan , kemudian mencari umpan balik yang diharapkan dapat memperbaiki pelaksanaan penelitian dan pengembangan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dipetik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

- a. Kinerja Badan Peneliti dan Pengembangan belum maksimal dari sasaran rencana pembangunan daerah.

- b. Jumlah hasil Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau tiap tahun mengalami peningkatan dan sebagian besar penelitian mandiri yaitu sebanyak 61% dan penelitian hasil kerjasama dengan pihak ketiga sebanyak 39%. Secara umum kualitas penelitian belum sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sukmarwati, Suryaningsih dan Hayu

Penelitian kedua dilakukan oleh peneliti yang berasal dari Universitas Diponegoro bernama Armediana Sukmarwati, Dra. Margarerha Suryaningsih, MS. , Dr. Ida Hayu DM, MM , yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kecamatan Kutai Timur”. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kecamatan Kutai Timur. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan dengan hasil penelitian secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kecamatan gunungpati adalah baik. Didalam penilaian kinerja pegawai cenderung tidak berani ekstrim (sangat baik atau buruk), tapi rata-rata ada di wilayah aman (baik). Ini menunjukkan adanya kesalahan evaluasi kinerja pegawai yang terpusat pada pimpinan, seharusnya pimpinan berani menilai secara obyektif (sangat baik, baik atau cukup buruk). Ini akan berdampak pada penurunan motivasi pegawai yang kinerjanya baik.

3. Sutanto dan Sumarauw

Penelitian ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh peneliti berasal dari Universitas Sam Ratulangi bernama Michelle Ribka Sutanto dan Jacky S. B. Sumarauw dengan judul “Evaluasi Kinerja Sistem Logistik Pada

Perusahaan Vulkanisir Ud. Sumber Ban, Tateli”. Penelitian ini dilakukan di perusahaan vulkanisir UD Sumber Ban Tateli. Penelitian ini termasuk metode penelitian kualitatif. Proses analisis data dalam penelitian ini Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah yang sering disebut triangulasi, yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:243) yaitu: (1) Reduksi data; (2) Display Data; (3) Kesimpulan.

4. Maulana (2018)

Sedangkan peneliti mengambil judul penelitian “Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pringsewu”. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pringsewu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator pengukuran kinerja menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010: 207) yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Untuk lebih jelasnya maka penelitian terdahulu dirangkum dalam tabel di bawah ini untuk membedakannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Helmi (2010)	Evaluasi Kinerja Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau	Obyek penelitian Helmi (2010) di Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau. Selain itu perbedaan lainnya yaitu peneliti tersebut mengukur evaluasi kinerja dengan menggunakan teori Asmara (2006) Tinggi rendahnya kinerja pegawai ditentukan oleh strategi organisasi dan keberhasilan ditentukan oleh disiplin dan kerja keras para pegawai yang mempedomani perencanaan strategi.	Kesamaan antara Helmi dengan peneliti adalah fokus penelitian yaitu mengetahui bagaimana evaluasi kinerja.
2	Sukmarwati, Suryaningsih dan Hayu	Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kecamatan Kutai Timur	Obyek Penelitian Sukmarwati, Suryaningsih dan Hayu dilakukan di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kecamatan Kutai Timur. Selain itu perbedaan lainnya yaitu peneliti tersebut mengukur evaluasi kinerja dengan menggunakan teori dari Dharma (2005)	Kesamaan antara peneliti dengan Arifin yaitu metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Selain itu fokus penelitian yaitu mengetahui bagaimana evaluasi kinerja.
3	Sutanto dan Sumarauw	Evaluasi Kinerja Sistem Logistik Pada Perusahaan Vulkanisir Ud. Sumber Ban, Tateli	Obyek Penelitian Sutanto dan Sumarauw dilakukan di Perusahaan Vulkanisir Ud. Sumber Ban, Tateli. Selain itu perbedaan lainnya yaitu peneliti berfokus pada fasilitas yang diberikan untuk karyawan.	Kesamaan antara Sutanto dan Sumarauw dengan peneliti adalah fokus penelitian yaitu mengetahui bagaimana evaluasi kinerja.

(sumber: data diolah oleh penulis tahun 2018)

2.2. Konsep Evaluasi

2.2.1. Definisi Evaluasi

Evaluasi merupakan ilmu antar cabang ilmu pengetahuan. Evaluasi merupakan alat dari berbagai cabang ilmu pengetahuan untuk menganalisis dan menilai fenomena ilmu dan aplikasi ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu pengetahuan dalam praktik profesi. Evaluasi pertama kali berkembang sebagai bagian dari ilmu pendidikan. Evaluasi bertujuan mengukur keberhasilan suatu program. Evaluasi berkaitan dengan penilaian berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat Raph Tyler, terkenal dengan istilah evaluasi berorientasi tujuan (*objective-oriented* atau *objective referenced evaluation*) (Wirawan, 2011 : 37). Berdasarkan PP No.39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.

Pendapat Raph Tyler, terkenal dengan istilah evaluasi berorientasi tujuan (*objective-oriented* atau *objective referenced evaluation*) (Wirawan, 2011 : 37). Berdasarkan PP No.39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.

Kamus Umum Bahasa Indonesia pengertian evaluasi berarti penilaian atau penaksiran. Evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan

dengan yang benar-benar dihasilkan (Dunn, 2000 : 28). Menurut Wiliam Dunn, terdapat kriteria untuk evaluasi, yaitu :

- a. Efektivitas (apakah hasil yang diinginkan telah dicapai).
- b. Efisiensi (seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan)
- c. Kecukupan (seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah)
- d. Perataan (apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok – kelompok yang berbeda)
- e. Responsivitas (apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu)
- f. Ketepatan (apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai) (Dunn, 2000 : 610-611).

Definisi evaluasi menurut Thomas Dye (1987 : 351) *dalam* Parsons (2001), “evaluasi kebijakan adalah pemeriksaan yang objektif, sistematis dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai” (Parsons, 2001 : 547).

Menurut peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah kegiatan penilaian atau penaksiran terhadap kegiatan yang telah dicapai berdasarkan rencana/ tujuan dan standar yang telah ditetapkan.

2.2.2. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM)

organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Sunyoto dalam Mangkunegara (2005:10) tujuan evaluasi kinerja secara lebih spesifik adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana pendidikan dan pelatihan (diklat), dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Adapun juga kegunaan penilaian prestasi (kinerja) pegawai yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.

- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan atau organisasi.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
- g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

2.2.3. Sasaran Evaluasi/Penilaian

Sasaran-sasaran dan evaluasi yang dikemukakan oleh Sunyoto dalam Mangkunegara (2005:11) adalah sebagai berikut :

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu ke waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja pegawai.

- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya.
- c. Menentukan sasaran dan kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan, dan kelompok sehingga untuk periode mendatang jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai.

2.3. Konsep Kinerja

2.3.1. Definisi Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi menurut Pasolong (2010: 175). Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2005 : 67).

Ada beberapa pendapat tentang definisi kinerja menurut para ahli, yaitu sebagai berikut :

- a. Sinambela dalam Pasolong (2010:176) Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
- b. Widodo dalam Pasolong (2010:175) Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sebuah organisasi dan didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab yang diberikan penuh kepadanya.

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Murti dalam Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut berikut:

- a. 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.

- b. Faktor Lingkungan Organisasi Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

2.3.3. Indikator atau Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dalam Pasolong (2010:182) pada dasarnya digunakan untuk penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Pengukuran kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Berikut ini beberapa definisi mengenai penilaian kinerja menurut beberapa ahli : Nasucha dalam

Pasolong (2010:110) mengatakan bahwa hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal yaitu :

- a. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai.
- b. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat tercapai.
- c. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan.
- d. Memastikan penggunaan sumber daya manusia.
- e. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas.
- f. Menyediakan sebuah dasar untuk menghitung penghargaan dan insentif, dan
- g. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh. Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178) memperoleh beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah.

3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan bahwa apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010: 135), membagi 5 indikator dalam mengukur kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik adalah ketampakan fisik artinya, gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Empathy* atau perlakuan adalah perhatian pribadi yang diberikan *providers* kepada *customers*.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Ratminto (2006: 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Menurut Dwiyanto (2005: 141), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Sedarmayati (2004: 78) pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisi pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis..

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari Moenir (2010: 98) antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan publik dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya. Karena eksistensi dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik.

Menurut Surjadi (2012:7) Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

2.4.2. Pedoman Pelayanan Publik

Pedoman pelayanan publik merupakan landasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kemudahan untuk pegawai penyedia layanan dalam memberikan standar pelayanan yang jelas dan berkualitas kepada penerima pelayanan.

Ridwan dan Sudrajat (2009) mengemukakan standar pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan memuat tentang:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- d. Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- e. Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- f. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum
- g. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

- h. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

2.4.3. Indikator-Indikator Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010: 98) pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;

- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - f. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- 4) Efisiensi, mengandung arti :
- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 5) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

- 6) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 7) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Sinambela (2006: 6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- c. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- d. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- f. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

- h. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.4.4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik. Sehingga hakekat dari tujuan pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur atau pedoman pelayanan publik. Tetapi juga memberikan dan memenuhi permintaan publik sesuai keluhan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada publik. Uraian di atas sesuai dengan pendapat Syafiie (2011: 200) sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada yang lain

2.4.5. Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yang dikemukakan Ridwan dan Sudrajat (2009: 133) meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.5. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi kinerja disebut juga “Performance evaluation” atau “Performance appraisal”. Appraisal berasal dari kata latin “appratiare” yang berarti memberikan nilai atau harga. Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai atas pekerjaan yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan.

Evaluasi kinerja adalah kegiatan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan manajer publik dalam melaksanakan kegiatan dan fungsi yang diamanahkan kepadanya sebagaimana visi dan misi organisasi (Mahsun, 2006 :65).

Thomason (1988), mendefinisikan “evaluasi kinerja” dalam human resource management (HRM) sebagai :

1. Identifikasi tugas yang akan dilakukan, bersama dengan kriteria yang akan dipakai untuk mengukur kesuksesan kinerja.
2. Evaluasi kinerja, dengan menilai hasil yang dapat diukur atau, jika hasilnya tidak dapat diukur, dengan menilai masukan (input) dari upaya atau tindakan yang relevan.
3. Penentuan jumlah imbalan (reward), remunerasi atau reinforcement yang akan diberikan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memajukan tingkat kinerja yang ada (Parsons, 2001 : 555).

Menurut Newstrom dan Davis (1997:173) dalam Wibowo (2007) Evaluasi Kinerja memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Sedangkan menurut Greenber dan Baron (2003:50) dalam Wibowo , mengemukakan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan. (Wibowo, 2008 : 352).

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan Sikula dalam Mangkunegara (2005:10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang). Sedangkan menurut Mangkunegara (2005:12) evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan

tugasnya dengan baik di dalam organisasinya. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Dari pendapat beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi kinerja adalah proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

Dikatakan oleh Chung dan Megginson, bahwa penilaian kinerja merupakan “....a way of measuring the contributions of individuals to their organization”. (Sulistiyani, 2009 : 275).

Evaluasi kinerja atau performance evaluation, merupakan :

1. Alat yang paling baik untuk menentukan apakah karyawan telah memberikan hasil kerja yang memadai dan melaksanakan aktivitas kinerja sesuai standar kinerja;
2. Satu cara untuk penilaian kinerja dengan melakukan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahan karyawan.
3. Alat yang baik untuk menganalisis kinerja karyawan dan membuat rekomendasi perbaikan. (Rivai, 2008 : 19).

Menurut Lijan Poltak Sinambela, aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi adalah penilaian pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Aktivitas ini lazim disebut dengan penilaian kinerja. (Sinambela, 2012 : 1).

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian kinerja aparatur untuk melihat apakah terjadi peningkatan atau penurunan sehingga pimpinan dapat menentukan keputusan apa yang akan diambil sebagai jalan keluar terbaik. Evaluasi Kinerja memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Informasi tentang kinerja organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja selama ini sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan atau belum.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa evaluasi kinerja adalah proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010: 207). Penulis menggunakan indikator dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135) karena dari kelima indikator yang dikemukakan diatas indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135) efektif untuk mengukur kinerja aparatur KUA sebagai aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan program yang diberikan oleh pemerintah yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik adalah ketampakan fisik artinya, gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.

2. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Empathy* atau perlakuan adalah perhatian pribadi yang diberikan providers kepada *customers*.

2.6. Pelayanan KUA

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimas Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat Kecamatan, satu tingkat dibawah Kantor Kementerian Agama tingkat Kota/Kecamatan. KUA memiliki Tugas Pokok dan Fungsi (tupoksi) melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kecamatan di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan. KUA sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat krusial. Peran tersebut dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, yaitu:

1. Administrasi (Pendaftaran, Pengesahan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk);
2. Pendaftaran dan Penerbitan Akte Ikrar Wakaf;

3. Pembinaan Keluarga Sakinah;
4. Pembinaan Kemasjidan;
5. Pembinaan syariah;
6. Pembinaan Pangan Halal;
7. Pembinaan Zakat;
8. Pembinaan wakaf;
9. Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji

Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah pelaksana tugas umum pemerintahan dalam bidang pembangunan keagamaan (Islam) dalam wilayah Kecamatan. Melaksanakan tugas – tugas pokok Kantor Urusan Agama dalam pelayanan Munakahat, Perwakafan, Zakat, Ibadah Sosial, Kepenyuluhan dan lain-lain, membina Badan / Lembaga Semi Resmi seperti MUI, BAZ, BP4, LPTQ dan tugas Lintas Sektoral di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi:

1. Pelaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kecamatan/Kota di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
2. Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.

3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
4. Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:
 - a. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama
 - b. Kecamatan/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga;
 - c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan.

Untuk itu, KUA pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah. Adapun implementasi pelaksanaan tugas tersebut diantaranya:

1. Penataan Internal Organisasi.
2. Bidang Dokumentasi dan Statistik (Doktik).
3. Bimbingan Keluarga Sakinah dan Pelayanan Pernikahan.

4. Pembinaan Kemasjidan, Zakat dan Wakaf.
5. Pelayanan Hewan Kurban.
6. Pelayanan Hisab dan Rukyat.
7. Pelayanan Sosial, Pendidikan, Dakwah dan Ibadah Haji.

Sedangkan para pejabat di KUA diantaranya kepala KUA Kecamatan dengan berpedoman pada Buku Administrasi KUA yang diterbitkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama mempunyai tugas :

- 1) Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan semua unsur dilingkungan KUA Kecamatan dan memberikan bimbingan serta petunjuk pelaksanaan tugas masing-masing staf (pegawai) KUA Kecamatan sesuai dengan job masing-masing.
- 2) Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala KUA Kecamatan wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk serta peraturan yang berlaku.
- 3) Setiap unsur di lingkungan KUA Kecamatan, wajib mengikuti dan mematuhi bimbingan serta petunjuk kepala KUA Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala KUA Kecamatan.
- 4) Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala KUA Kecamatan bertanggungjawab kepada Kepala Kementerian Agama Kecamatan/Kota Madya.

2.7. Kerangka Pikir

Kinerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Dalam mencapai suatu kinerja yang baik, aktor atau aparatur lah yang berperan penting pada tercapainya tujuan organisasi. Aparatur itulah yang memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab menjalankan sistem tata pemerintahan dalam mencapai visi dan misi dari organisasi atau institusi terkait. Salah satunya menilai hasil kinerja pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung.

Kantor Urusan Agama (disingkat: **KUA**) adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kecamatan dan kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu dapat dikatakan efektif jika bisa mengaplikasikan visi serta misinya. Namun bukan hanya itu, suatu organisasi bisa dikatakan efektif jika telah memenuhi indikator-indikator yang dinilai melalui evaluasi kinerja. Untuk melihat bagaimana kinerja pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu, peneliti menggunakan beberapa indikator evaluasi/pengukuran kinerja menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:207), berikut indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja :

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik adalah ketampakan fisik artinya, gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.

2. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Empathy* atau perlakuan adalah perhatian pribadi yang diberikan providers kepada *customers*.

Penulis menggunakan indikator dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135) karena dari kelima indikator yang dikemukakan diatas indikator Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135) efektif untuk mengukur kinerja aparatur KUA sebagai aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan program yang diberikan oleh pemerintah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini menurut Bugdon dan Taylor dalam Moleong (2007:4) berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, dokumen pribadi. Dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata, dan gambar.

Maksud peneliti menggunakan metode tersebut untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini penulis memfokuskan masalah penelitian pada penilaian kinerja melalui partisipasi masyarakat yang merupakan suatu langkah dalam lebih memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik dan benar dalam memberikan layanan yang seharusnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan dari aparatur pemerintahan di Provinsi Lampung. Dengan adanya penilaian kinerja dalam kegiatan tersebut, dapat dilihat beberapa hal berikut:

1. Kinerja pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung Dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010: 207) yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*

Penulis dalam hal ini meneliti pada kemampuan aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu dalam menyediakan fasilitas atau sarana dan prasarana pendukung yang ada di kantor tersebut.

b. *Reliability*

Dalam hal ini penulis memfokuskan pada ke profesionalitas kemampuan aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu dalam menyelenggarakan kegiatan dengan penuh tanggung-jawab.

c. *Responsiveness*

Penulis mengutamakan pada bagaimana cara aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu dalam memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat secara ikhlas terhadap program yang akan diselenggarakan.

d. *Assurance*

Penulis lebih mengedepankan pada pelayanan yang diberikan aparatur dan kewajiban bagi pegawai dalam penyelesaian tugas dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat memiliki pemikiran positif bagi pegawai.

e. *Empathy*

Penulis menekankan pada perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

3.3.Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang

akurat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Penulis memilih lokasi tersebut berdasarkan banyaknya masalah dan fakta di lapangan terkait pelayanan di Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

3.4. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data sekunder dan data primer namun lebih mengutamakan analisis data sekunder.

1. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survey lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustakaan yang berupa bukubuku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.
2. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan atau observasi pada informan.

Dalam penelitian kualitatif, informasi merupakan data yang diperoleh di lokasi penelitian, dalam naskah atau dokumen, dan dari informan yang telah ditunjuk sebagai kunci pengayaan sumber data. Peneliti menggunakan informan untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian dipilih berdasarkan teknik *snowball*. Teknik *snowball* yaitu dengan mencari informan kunci, yang dimaksud dengan informan kunci (*key informan*) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.

Informan dalam penelitian ini dikhususkan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu yaitu Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Provinsi Lampung atau staf yang mewakilinya yaitu Operator Simkah dan Kepenghuluan , karena informan dianggap mengetahui dan dapat menjelaskan secara detail mengenai evaluasi kinerja pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini ada tiga macam metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* pada tahap awal dan pada tahap pengembangannya dilakukan secara *snowball sampling* sampai diperoleh data dan informasi yang lengkap. Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara ini meliputi catatan kecil peneliti ketika di lapangan, pedoman wawancara dan alat bantu lainnya seperti *recorder* dan kamera. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah orang yang memiliki keterkaitan pelayanan dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu. Berikut adalah daftar informan dalam penelitian ini:

Tabel 2. Informan Penelitian:

No	Nama	Jabatan
1.	Hi. Ali Mubasir, S. Ag, M. HI	Kepala KUA Kecamatan Pringsewu
2.	Mega Wati	Masyarakat kel. Podorejo, kec. Pringsewu
3.	Sulistiani Ningsih	Masyarakat kel. Pringkumpul, kec. Pringsewu
4.	Wahyu Hidayat	Masyarakat kel. Pringsewu Timur, kec. Pringsewu
5.	Doni Irawan	Masyarakat kel. Sukahjo, kec. Pringsewu
6.	Hesti	Masyarakat kel. Pajarisu, kec. Pringsewu
7.	Asep Surahman	Masyarakat kel. Pringadi, kec. Pringsewu
8.	Sri Seftiani	Masyarakat kel. Rejosari, kec. Pringsewu
9.	Fredi Sanjaya	Masyarakat kel. Pringadi, kec. Pringsewu
10.	Dian Maya Sari	Masyarakat kel. Podomoro, kec. Pringsewu

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

2. Studi Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu

3. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Observasi yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur karena pengamatan dilakukan ketika menemukan data-data di lapangan yang dibutuhkan (tanpa ditentukan terlebih

dahulu). Observasi yang peneliti lakukan yaitu observasi terhadap pelayanan publik khususnya pada pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

3.6. Teknik Pengolahan Data

Analisis data kualitatif menurut Emzir (2011:85), pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan peneliti untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah ditemukan kepada orang lain. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Emzzir (2011:129), teknik analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai suatu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan, dianalisa melalui tahapan penajaman informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahan atau diarahkan dari arti data tersebut.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel dan bagan. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data. Diwujudkan dalam bentuk uraian, dengan teks naratif bagan foto atau gambar.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion/verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “*grounded*”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan

dengan pengambilan inti sari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi wawancara dan dokumentasi hasil penelitian.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Moleong (2011: 326), mengatakan ada 4 (empat) kriteria dalam pemeriksaan data kualitatif, yaitu:

a. Teknik Pemeriksaan Kredibilitas Data

Kriteria ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Pada teknik ini kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

1) Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lainya. Menurut Denzin dalam Moleong (2013:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan yaitu, triangulasi sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain dengan melakukan wawancara ke beberapa informan yakni pihak desa, LPAMAS, serta Dinas PPPAP dan KB Kecamatan Pringsewu. Selain itu peneliti melakukan triangulasi

dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi.

2) Kecukupan referensial

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Metode kecukupan referensial pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui dokumen, catatan, foto, dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis dan penafsiran data.

b. Teknik Pemeriksaan Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data (terlampir) serta disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

c. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan

Kebergantungan merupakan substitusi reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke

lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya. Mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak dilakukan baik itu roses mendapatkan data, dan proses analisis yang dilakukan, maka peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

d. Kepastian Data

Penelitian kualitatif uji kepastian data, menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Proses penelitian dengan mengumpulkan data dilapangan baik itu data pada saat wawancara, data berupa dokumen, rekaman, dan foto. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya dan dilakukan oleh pengujian hasil penelitian adalah pembimbing skripsi.

Pada penelitian ini, penulis memakai teknik pemeriksaan menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi mengenai Evaluasi Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur KUA Kecamatan Pringsewu Kecamatan Pringsewu sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas pokok dan posisi sesuai dengan kewajiban masing-masing. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Aparatur KUA Kecamatan Pringsewu telah berusaha semaksimal mungkin agar penyelesaian tugas tidak terbengkalai meskipun ada sarana dan prasarana pendukung yang jumlahnya terbatas. Kemampuan aparatur KUA dalam menyelenggarakan kegiatan berjalan cukup baik, sikap aparaturnya dalam memberikan layanan terlihat baik, karena aparatur tidak melihat masyarakat tersebut dari pendidikan atau kedudukan. Dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pada masyarakat selalu tepat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta dalam memberikan kepedulian kepada masyarakat, aparatur cukup baik dan tidak timbul rasa ketidakadilan pada masyarakat.
2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi yaitu kurangnya jumlah aparatur yang bertugas,

minimnya dana yang disediakan untuk KUA guna melengkapi keperluan baik fasilitas umum maupun fasilitas untuk aparatur serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan sistem tata pemerintahan.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kinerja aparatur KUA Kecamatan Pringsewu serta kendala-kendala dalam pelayanan guna meningkatkan kinerja aparatur KUA, penulis memberikan saran untuk hal ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penambahan jumlah pegawai yang bertugas di KUA Kecamatan Pringsewu hal ini guna menyelesaikan beberapa tugas dalam satu bidang yang masih dirangkap dengan bidang lainnya.
2. Adanya tambahan biaya dari pemerintah pusat untuk perbaikan dan pelebaran gedung serta pelengkapan fasilitas di KUA Kecamatan Pringsewu seperti halnya ruang tunggu.
3. Adanya tambahan peralatan pelayanan seperti Unit Komputer.
4. Adanya penambahan jumlah kendaraan dinas, hal ini bertujuan memudahkan aparatur untuk menjalankan tugas dalam waktu yang bersamaan.
5. Adanya tambahan penunjang kenyamanan atau tambahan fasilitas yang disediakan untuk aparatur KUA saat melayani masyarakat.
6. Adanya pengolahan data untuk hasil kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di KUA Kecamatan Pringsewu.

Daftar Pustaka

Buku:

Dwiyanto, Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Penerbit PSKK-UGM.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya Offset.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Ridwan dan Achmad Solid Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

Rivai, Veithzal. 2008. *Performance Appraisal : sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti. 2006. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. Refika Aditama.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, Richard M. 1984. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta

Sulistiyani, Ambar Teguh; Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wirawan. 2011. Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi. Jakarta : Rajawali Pers.

Peraturan:

Peraturan pemerintah nomor 19 Tahun 2015 tentang Tarif Atas Negara Bukan Pajak

Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi:

Rahmadhani, Maya 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kota Bandar Lampung*

Agustin, Oriza 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di UPT Air Minum Kota Metro*

Helmi, Achmad 2010. *Evaluasi Kinerja Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau*

Sumber Lain:

Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Pringsewu, Bapak Ali Mubasir pada Hari Senin tanggal 19 Februari 2018 pada pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Masyarakat KUA Kecamatan Pringsewu yang bernama Mega, Hesti, Sulistiani, Wahyu, Doni, Asep pada Hari Kamis tanggal 22 Februari 2018 pada pukul 12.00 WIB

Wawancara dengan Masyarakat KUA Kecamatan Pringsewu yang bernama Fredi, Dian, Sri pada Hari Selasa tanggal 20 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB