

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI ERA PANDEMI  
COVID-19**

**(Studi Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Oleh**

**MAULIDA SYAFUTRI**



**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA KANTOR URUSAN AGAMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG)**

**Oleh**

**Maulida Syafitri**

Dalam masa pandemi covid-19 pemerintah telah menerapkan kebijakan wfh (*word from home*). wfh (*word 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 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 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.

**Kata Kunci :** Evaluasi Kebijakan, Kinerja Pegawai, Kantor Urusan Agama

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE EVALUATION OF CIVIL SERVANTS IN THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMI (CASE STUDY IN THE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG)**

**By**

**Maulida Syafitri**

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 there needs to be improvement and efforts from the government in dealing with existing problems.

**Keywords :** Policy Evaluation, Employee Performance, Office of Religious Affairs

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI ERA PANDEMI  
COVID-19**

**(Studi Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung)**

**Oleh**

**Maulida Syafutri**

**Skripsi**

**Sebagai Salah satu Syarat untuk Mencapai Gelar SARJANA  
ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **EVALUASI KINERJA PEGAWAI NEGERI  
SIPIL DI ERA PANDEMI COVID-19.(Studi  
Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung)**

Nama mahasiswa : **Maulida Syafutri**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1746041014

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

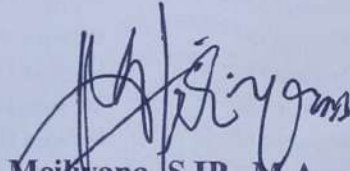
**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

  
**Eko Budi Sulistio, S. Sos., M.AP.**  
NIP. 197809232003121001

  
**Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si.**  
NIP. 198212122008012017

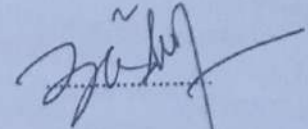
2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

  
**Meihyana, S.IP., M.A**  
NIP. 197405202001122002

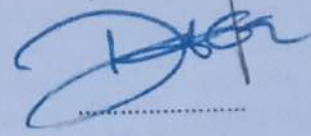
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S. Sos.,M. AP.**



Sekretaris : **Dewie Brima Atika, S. IP., M.SI.**



Penguji Utama : **Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **7 Agustus 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang 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 karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 07 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Maulida Syafutri  
NPM 1746041014

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Maulida Syafutri, lahir pada Tanggal 20 Juli 1998 di Bandar Lampung, Provinsi Lampung . Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis merupakan buah hati pasangan Bapak Hanafi dan Ibu Sulastri. Jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh adalah Pendidikan Taman Kanak – Kanak TK Darma Wanita Unila di selesaikan pada 2005. Sekolah Dasar (SD) di SD N 2 Hajimena Lampung Selatan diselesaikan pada tahun 2011. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP N 3 Natar di selesaikan pada tahun 2014. Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Yadika Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa penulis menjadi anggota Organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Unila. Pada tahun 2020, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumber Mulya, Kecamatan Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus. Pada tahun 2020 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bandar Lampung.



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dengan Kasih sayang-Nya yang tiada tertandingi sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang terkasih yang saya Sayangi dan saya hormati dalam hidup saya Teruntuk alm Ayah dan Ibu tercinta “ Hanafi “ dan “ Sulastri”, Anugrah Allah SWT yang paling tulus yang diberikan kepada saya karena Memiliki orang tua yang senantiasa mencintai, menyayangi, dan selalu Mendoakan dalam setiap sujud kepada Sang Pencipta, memberikan segala Pengorbanan dan kebaikannya.

Teruntuk Adikku “ Aulia Safitri ” dan Nurhasanah ” dan teruntuk Ayah sambungku “Syamsuri” terima kasih atas semangat yang selalu diberikan. Teruntuk Keluarga Besarku Terimakasih yang tak terhingga atas semua dukungan yang telah diberikan, Doa yang selalu diucapkan, serta kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

Teruntuk Sahabatku Terimakasih atas motivasi dan dukungan yang selalu diberikan. Serta, Almamater tercinta UNIVERSITAS LAMPUNG.

**MOTTO**

**“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan, Niscaya dia akan melihat balasanNya”**

**(Q.S Al-Zalzalah: 7:7)**

**”Bagaikan sebuah batangan emas yang dibungkus sehelai kertas koran, begitulah biasanya sebuah kesuksesan dibungkus sebuah kegagalan.”**

**(Merry Riana)**

**“Semua hal yang akan berbalik dengan keadaan baik akan menuju jalan terindah .”**

**(Maulida)**

## SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Atas segala kehendak dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **"Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung)"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang terkasih yang saya Sayangi dan saya hormati dalam hidup saya Teruntuk alm Ayah dan Ibu tercinta "Hanafi " dan " Sulastri", Anugrah Allah SWT yang paling tulus yang diberikan kepada saya karena Memiliki orang tua yang senantiasa mencintai, menyayangi, dan selalu Mendoakan dalam setiap sujud kepada Sang Pencipta, memberikan segala Pengorbanan dan kebajikannya.

Teruntuk Adikku " Aulia Safitri " dan Nurhasanah " dan teruntuk Ayah sambungku "Syamsuri" terima kasih atas semangat yang selalu diberikan. Teruntuk Keluarga Besarku Terimakasih yang tak terhingga atas semua dukungan yang telah diberikan, Doa yang selalu diucapkan, serta kasih sayang dan semangat yang tiada henti. Teruntuk Sahabatku Terimakasih atas motivasi dan dukungan yang selalu diberikan. Serta, Almamater tercinta UNIVERSITAS LAMPUNG.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis ketahui. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan FISIP Unila
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara
4. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP, selaku pembimbing utama atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini

5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku pembimbing kedua atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA, selaku penguji utama pada skripsi. Terimakasih untuk masukan dan saran-saran pada seminar proposal maupun seminar hasil terdahulu
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan baik berupa kritik, saran, dan dukungan yang telah diberikan
8. Dosen-dosen di Jurusan Ilmu Administrai Negara yang selama ini berperan memberikan pengalaman dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis
9. Mba Wulan terima kasih atas segala bantuannya kepada mahasiswa dan kesetiaannya terhadap jurusan
10. Terimakasih terkhusus Ibuku Sulastri yang selama ini berdoa untuk kelancaran skripsi, kasih doamu selalu mengantarkan kepada jalan menuju kesuksesan.
11. Terimakasih Kepada Ayahku Syamsuri, Adik Adikku Aulia Safitri, Nurhasanah yang selalu mendoakan dan Memberikan semangat untuk menyelesaikan kuliah setelah banyaknya Ujian yang Allah SWT berikan.
12. Keluargaku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukungku. Ayah, Bunda yang selalu mendoakan siang dan malam dan memberikan motivasi serta semangat.
13. Terimakasih kepada Keluarga Besarku yang juga selalu memberikan Semangat dan doa untuk terus menyelesaikan kuliah.
14. Terimakasih kepada teman Sahabat sahabatku, Anisa Putri, S.H, Indah Maya Sari S.Tr.Keb, Kezia Cikha Putri, S.Ak, Eko wahyuni, S.M, Merdha Diozan

Fortuna, S.A.N, Evi Fitriyani, S.A.N, Muftia Arifatul F, Ira Andriyani, Agita Natasya,S.Pd.

15. Terimakasih kepada Keluarga KKN di Tanggamus, desa sumber mulya, kakak Prakas, kak Yuli, kak Resita, Silvi, Rifki, Denti.terimakasih Untuk kerjasama dan kenangan selama 40 hari dan mendapatkan nilai A.
16. Terimakasih kepada teman-teman Angkatan Tujuh Belas Administrasi Negara (ANGKASA) 2017 atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga karya ilmiah saya ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 7 Agustus 2023  
Penulis

Maulida Syafutri

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Tentang Kinerja .....	7
2.1.1 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai .....	9
2.1.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	11
2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai .....	14
2.2 Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja .....	17
2.2.1 Pengertian Evaluasi Kinerja .....	18
2.2.2 Tahapan-Tahapan Evaluasi Kinerja .....	20
2.2.3 Pendekatan Evaluasi Kinerja .....	22
2.2.4 Sasaran Evaluasi Kinerja .....	25
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Fokus Penelitian .....	28
3.3 Lokasi Penelitian .....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	35
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	37
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.1.1 Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat .....	40
4.1.2 Kantor Urusan Agama Raja Basa .....	41

4.1.3 Kantor Urusan Agama Tanjung Senang .....	43
4.1.4 Visi Dan Misi Kantor Uruasan Agama Tanjung Karang Pusat ...	44
4.1.5 Visi Dan Misi Kantor Uruasan Agama Raja Basa .....	45
4.1.6 Visi Dan Misi Kantor Uruasan Agama Tanjung Senang .....	45
4.1.7 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat.	46
4.1.8 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Rajabasa .....	47
4.1.9 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Tanjung Senang .....	48
4.2 Hasil .....	48
4.2.1 Kualitas Pekerjaan .....	49
4.2.2 Kuantitas Pekerjaan .....	52
4.2.3 Kreativitas .....	54
4.2.4 Komitmen Kerja .....	56
4.2.5 Ketepatan Waktu.....	59
4.2.6 Kemandirian.....	62
4.3 Pembahasan .....	64
4.3.1 Kualitas Pekerjaan .....	64
4.3.2 Kuantitas Pekerjaan .....	68
4.3.3 Kreativitas .....	71
4.3.4 Komitmen Kerja .....	73
4.3.5 Ketepatan Waktu.....	77
4.3.6 Kemandirian.....	79
<b>V. Kesimpulan Dan Saran.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Informan .....	33
2. Nama-Nama Kepala Kua Rajabasa Periode .....	42
3. Nama-Nama Kepala Kua Tanjung senang Periode.....	44
4. Kualitas Pekerjaan Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat, Tanjung Senang, Rajabasa.....	67
5. Kuantitas Pekerjaan Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat, Tanjung Senang, Rajabasa .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kompenen dalam analisis data .....	37
2. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Tanjung Karang Pusat.....	46
3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Rajabasa.....	47
4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Tanjung Senang.....	48

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Wabah Corona yang melanda Indonesia Sejak 2 Maret 2020, *coronavirus* yang mempunyai dampak cukup besar di semua sektor kehidupan manusia. *world health organization* (WHO) telah menetapkan *coronavirus disease 2019* atau COVID-19 sebagai sebuah ancaman pandemi. Sejak dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial berskala dalam mempercepat penanganan *corona virus disease* (Covid- 19) pada tanggal 31 maret 2020, beberapa wilayah di tanah air Indonesia memberlakukan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum dan fasilitas publik juga dibatasi. Dalam Hal ini pemerintah memperlakukan Pembatasan social berskala besar untuk menghindari terjadinya kerumunan masyarakat agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Sejak diperlakukan peraturan pemerintah tentang pembatasan sosial berskala besar terdapat dampak- dampak pada perekonomian, pendidikan dan sumber daya manusia yaitu pegawai negeri sipil di kantor urusan agama.

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)

Munculnya pandemi covid-19 di awal tahun 2020 memaksa pemerintah untuk melakukan penyesuaian di berbagai bidang, termasuk pengaturan sistem kerja aparatur dalam peningkatan kinerja. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam organisasi atas pekerjaan yang telah dilakukan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. Pegawai negeri sebagai bagian dari sumber daya aparatur perlu dikembangkan, didorong dan ditumbuhkan inisiatif dan kreativitas untuk mampu menunjukkan disiplin, kinerja dan produktivitas kerja yang optimal dalam menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan.

Berkembang tidaknya potensi inisiatif, kreativitas yang dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin, kinerja maupun produktivitas pegawai negeri secara individu maupun institusional. Tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (Christine, 2020). Menurut Marhot 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-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai : Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*), Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*), Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*), Kerjasama Tim (*Team Work*), Kreativitas (*Creatify*). Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diatas terdapat masalah-masalah yang mempengaruhi kinerja pegawai.

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. ( prasurey, 7 April 2021).

Dari indikasi masalah-masalah kinerja pegawai pada saat pemberlakuan sistem kerja dari rumah (*work from home*), bekerja dari kantor (*work from office*) banyak penilaian sistem masyarakat buruk selama memberikan pelayanan (DarmawanEki, 2020). Adapun dari indikasi masalah kinerja pegawai yang buruk terdapat masalah-masalah kinerja pegawai di kantor urusan agama kota bandar lampung antara lain sebagai : adanya perubahan jam kerja mengakibatkan timbulnya masalah dalam sistem pelaksanaan pekerjaan, banyak pegawai kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, banyaknya pegawai kurang memahami penggunaan aplikasi absensi, motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, kurang komunikasi pegawai dengan atasan.

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 dimudahkan 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)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai negeri sipil di kantor urusan agama Bandar Lampung di era pandemi covid-19?
2. Kendala-Kendala apa yang dihadapi oleh pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kinerjanya di era pandemi covid-19?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Memperoleh informasi tentang kinerja Pegawai Negeri Sipil di era pandemi covid-19 di kantor urusan agama Bandar Lampung
2. Terindikasi kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kinerjanya di era pandemi covid-19

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para peneliti sendiri maupun bagi yang lainnya.

2. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan bahan masukan yang berharga bagi kantor urusan agama kota bandar Lampung guna meningkatkan kinerja pegawai.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 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 di atas mengenai pengertian kinerja hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai membuah hasil. Sedangkan kekurangan dari pendapat para ahli di atas mengenai kinerja, apabila hasil kerja yang dicapai oleh



pegawai tidak sesuai dengan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Menurut Rivai (2012: 191) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

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).

Menurut Tika (2006) mengemukakan bahwa ada 4 (empat) unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja yaitu :

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan
3. Pencapaian tujuan organisasi
4. Periode waktu tertentu.

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.

dari pendapat para ahli diatas mengenai pengertian kinerja hasil kerja ada kelebihan dan kekurangan, yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai membuah hasil. Sedangkan kekurangan dari pendapat para ahli diatas mengenai kinerja, apabila hasil kerja yang dicapai oleh pegawai tidak sesuai dengan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tingkat kemampuan yang berbeda.

### **2.1.1 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 berbagaibidang 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 diadakanya 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.
- i) Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar

kinerja menjadi baik.

- j) Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desaian pekerjaan, lingkungan kerja mereka.

Berdasarkan dari teori diatas 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.

dari pendapat para ahli diatas mengenai penilaian kinerja kerja ada kelebihan dan kekurangan, kelebihan dari pendapat para ahli diatas yaitu tidak hanya menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin. Kekurangan dari pendapat para ahli mengenai penilaian kinerja yang mana dalam penilaian kinerja seorang melihat dari kemampuan, kerajinan dan hubungan kerja sama akan tetapi tidak semua pegawai memiliki kemampuan dalam dan hubungan kerja sama sesuai dengan kuantitas dan kualitas hasil kerja.

### 2.1.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja Pegawai

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

#### 1. Faktor Individu.

maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memanfaatkan 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 Marhot 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 bebaskan.

##### 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.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja adalah hasil yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas yang diberikan atau dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi. hasil kerja yang

dilakukan oleh pegawai sangat berpengaruh pada kemajuan suatu organisasi. dari pendapat para ahli diatas mengenai kelebihan dan kekurangan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diangkibatkan dalam suatu aktivitas yang dimiliki oleh individu maupun kelompok oleh kemampuan alami atau yang diperoleh dari proses belajar apabila suatu keinginan individu dalam berprestasi.

Menurut F.C Gomes (2001)dalam (Sulistio,2016: 63-65) ,faktor-faktor yangmempengaruhi 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 komponen 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 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 sudah 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. Kemadirian 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 memfokuskan 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.

## **2.2 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 kondisinya 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 kerjayang tinggi keyakinan untuk berhasil. Pengembangan SDM sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap individu, serta potensi yang dimilikinya. Dengan demikian manajemen dan individu dimaksud dapat mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi individu yang bersangkutan, serta mengatasi dan mengkompensasi kelemahan-kelemahannya melalui program pelatihan. 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 di atas 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 keperibadiannya. 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 apa yang 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 di atas 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 kepribadiannya, 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 apa yang 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) Adminitrasi 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.

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. Dari semua penjelasan penelitian ini bagaimanapun penelitian ini menilai kinerja pegawai? penelitian ini evaluasi atau menilai berdasarkan analisis kinerja pegawai, evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan diri, dan sasaran kinerja pegawai dan tanggung jawab, menilai dari potensi pegawai.

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.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian**

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 didapatkan 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.

#### **3.2. Fokus Penelitian**

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 menjangkau informasi yang mengalir masuk. Yang menjadi fokus 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

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. Kemandirian 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 semua penjelasan penelitian ini apakah semua aspek kinerja pegawai kantor urusan agama dinilai di era pandemi?

Dari penjelasan diatas semua aspek kinerja pegawai di evaluasi atau dinilai di era pandemi yang mana proses hasil ketelitian pegawai kantor urusan agama dalam melaksanakan pekerjaan dan kesempurnaan pekerjaan sesuai dengan standar penilai dengan masalah di era pandemi covid-19 yang mana ketelitian pegawai kantor urusan agama dalam melaksanakan pekerjaan turun secara dratis, jumlah pekerjaan yang dikerjakan dievaluasi atau dinilai di era pandemi covid-19 sesuai dengan standar kinerja pegawai yang

menurun secara dratis, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini ketepatan waktu di evaluasi atau dinilai di era pandemi ini pegawai masih banyak tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, semua aspek kinerja tersebut dinilai sesuai dengan standar kinerja pegawai di erapandemi covid-19 di kantor urusan agama kota bandar lampung.

### **3.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ditentukan 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. Adapaun 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 fattah perumkaliawi 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

### **3.4. Jenis Dan Sumber Data Penelitian**

#### **1. Jenis Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil observasi maupun wawancara dengan informan/narasumber pada partisipan/lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dalam menentukan informan. Teknik penarikan sampel ini pada pemilihan sampel dengan populasi



dan tujuan spesifik berorientasi dari penelitian yang diketahui oleh peneliti sejak awal. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang bertujuan untuk mendeskripsikan sistem yang diterapkan pada evaluasi kinerja pegawai negeri sipil di era pandemi covid-19 kantor urusan agama kota bandar lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar yang berkaitan dengan pelaksanaan kinerja pegawai kantor urusan agama. Data sekunder dalam penelitian diperoleh dari pihak kantor urusan agama.

## 2. Sumber Data

Langkah awal untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini adalah dengan menentukan terlebih dahulu informan penelitian. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive* (disengaja) dengan bersifat tidak acak dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Menurut Loflend dalam sebuah data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya. Sumber data utama tersebut dicatat melalui catatan tertulis, perkembangan audio atau video, pengambilan foto, atau film. Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

a. Informan

Informan adalah orang-orang atau pihak yang terkait dan dinilai

memiliki informasi tentang evaluasi kinerja pegawainegeri sipil di era pandemi kantor urusan agama kota bandar lampung. Informan yang dimaksud sebagai berikut:

Tabel 1.Data Informan

No	Informan	Jabatan
1.	Bapak Imam Komari	KepalaKua Kec. Tanjung Karang Pusat
2.	Bapak Hi. Mulyadi. S.Ag. MM	Kepala Kua Kec. Tanjung Senang
3.	Bapak H.Hasbunah,S.Ag, M.Pd.i	Kepala Kua Rajabasa
4.	Bapak Endri Saprijal, S.Ag, M.H	Penghulu Kua tanjung karang pusat
5.	Bapak Husim, S.Ag	Penghulu Kua Tanjung Senang )
6.	Bapak Drs. Muhyidin, M.Ag	Penyuluh Agama Islam
7.	Ibu Ratna Furi,SE	Administrsi Kua Tanjung Karang Pusat
8.	Ibu Hayati,S.Pd	Administrsi Kua Rajabasa
9.	Ibu Dra.Heldayani	Administrsi Kua Tanjung Senang
10.	Bapak Joni Irawan, Se	Staf/ Pelaksanan Raja Basa

Sumber: Dibuat oleh peneliti (2021).

b. Dokumen-dokumen

Dokumen adalah arsip yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen merupakan sumber data sekunder dalam penelitian kualitatif. Berikut merupakan dokumen-dokumen yang berkaitan denganEvaluasi Kinerja Pegawai Sipil Kantor Urusan Agama dijadikan sumber data dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja pegawai.
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat melalui kinerja pegawai.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumberdaya dan berbagai cara (Winarni, 2018:158). Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan sebuah proses mendapatkan informasi atau data menggunakan pancaindera. Pengamatan merupakan salah satu metode yang paling penting dari pengumpulan data dalam pengamatan, instrumen penelitian utama adalah diri (peneliti) yang mengumpulkan data dengan bantuan penglihatan, pendengaran, rasa, bau, dan sentuhan (Moleong 2016:239). Peneliti melakukan observasi dalam evaluasi kinerja pegawai negeri sipil di era pandemi covid-19 kantor urusan agama kota bandar lampung dan melihat yang terlibat didalamnya.

#### 2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan berhadapan secara langsung, tetapi dapat juga diberikan pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab di kesempatan lain. Teknik wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan datang langsung ke tempat-tempat yang menjadi sumber informan penelitian. Untuk itu pewawancara perlu menyusun pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok pikiran mengenai berbagai informasi yang akan digali dari informan tersebut (Moleong 2016:362-364).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, studi ini merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen, arsip-arsip yang berkaitan dengan evaluasi kinerja pegawai kantor urusan agama.

### 3.6 Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono, 2016: 244). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman, yang disebut pula dengan istilah teknik analisis data interaktif dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman (dalam Winarni, 2018:171), meliputi pengumpulan informasi, data reduction (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya (Winarni, 2018:172). Dengan demikian, data yang telah

direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Dalam tahapan ini peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dalam penelitian pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai. Kemudian peneliti akan memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, gambar, foto dan sejenisnya (Winarni, 2018:173). Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami pelaksanaan program ini, serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

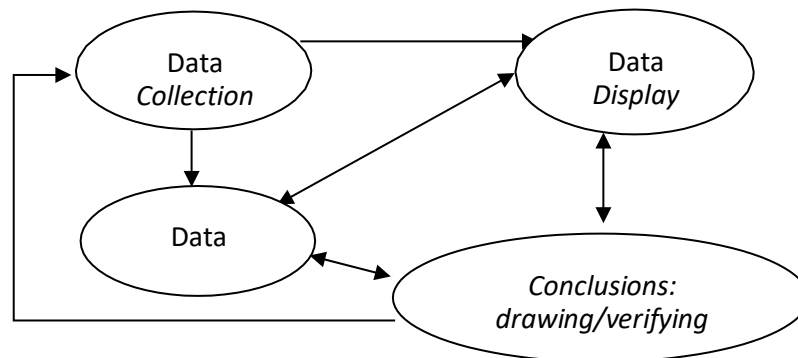
## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yakni penarikan kesimpulan. Akan tetapi kesimpulan awal yang dikemukakan biasanya masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Adapun kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Winarni, 2018:174). Pada penelitian ini penarikan

kesimpulan dilakukan dengan pengambilan inti sari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi hasil penelitian. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai negeri sipil di kantor urusan agama kota bandar lampung di era pandemi covid-19.

Berikut ini bagan teknik analisis berdasarkan model komponen analisis data :

**Gambar 1 . Komponen Dalam Analisis Data.**



(Sumber: Sugiyono, 2017:247)

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh peneliti. Menurut Moleong (2017:324) untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria :

- 1) Derajat Kepercayaan (*credibility*)
  - a. Triagulasi

Triagulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Mathinson dalam Sugiyono (2016:332-333), nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh

secara meluas, tidak konsisten atau kontradiksi terdapat 3 macam triangulasi dalam menentukan keabsahan data yaitu:

(1) Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda; (2) Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan yang berbeda. Misalnya dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi atau kuesioner; (3) Triangulasi waktu, dalam melakukan kredibilitas data dilakukan dengan waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan melalui derajat kepercayaan dengan menggunakan cara triangulasi teknik. Hal ini dimaksudkan untuk mengecek kebenaran dan mengklarifikasi data dan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian yang menjadi sumber data primer, sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang valid untuk membantu dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan terkait dengan Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Era Pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung.

## 2) Keteralihan (*transferability*)

Dalam kriteria ini dilakukan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian setelah dan secara cermat 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 triangulasi teknik serta disajikan dalam hasil pembahasan.

Menurut Sugiyono (2007:274) triangulasi dengan teknik berarti menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. terkait dengan evaluasi kinerja pegawai negeri sipil di erapandemi covid-19 dikantor urusan agama kota bandar lampung.

3) Kebergantungan (*dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil-hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil-hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

4) Kepastian (*confirmability*)

Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar usul dan seminar hasil dengan mengundang teman sejawat, dosen pembimbing dan dosen pembahas.



## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 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 Bandar Lampung 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 ketetapan pimpinan dan sesuai bidangnya masing masing, dan para anggota sudah diatur dan diberi pelatihan sesuai nilai SKP yang berlaku. Dansampai saat ini jumlah yang ditetapkan oleh pimpinan sudah tercapai dan terpenuhi untuk melakukan proses pelayanan di KUA Bandar Lampung dan kinerja anggota yang dilakukan selama ini sudah berjalan secara optimal.

#### C. Kreativitas

Kreativitas yang dilakukan oleh para aparatur KUA Bandar Lampung 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 terdapt ditemukan dilapangan.

#### E. Ketepatan waktu

Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur KUA Bandar Lampung sudah berjalan secara optimal, namun masih butuhnya perbaikan pelayanan seperti sistem jaringan operator dan halaman web yang masih menagalami gangguan pelayanan. SeHINGA terwujudnya pelayanan pemberkasanyang 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 bandarlampung.

## 5.2 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 membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan , agar masyarakat merasa puas dan senang dalam

memanfaatkan pelayanan dikantor KUA Bandar Lampung.

- C. Masyarakat perlu memberikan masukan dan saran dalam berpartisipasi memberikan saran dan masukan mengenai kinerja layanan para aparatur instansi serta timbul adanya evaluasi kinerja yang dapat dilakukan oleh para aparatur KUA yang ada di Kota Bandar Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep dan indikator*, RiauZanafa 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 Manajement. 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(studikasuk 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 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung. 2011. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung
- Moleong, Lexy. J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.

- Puspawati.2016.*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.Yogyakarta: Gadjah MadaUniversity Press
- Rivai, Veithzal, Mulyadi Deddy. 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2012. *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.  
2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta. 2017. *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 BirokrasiPublik*. 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 Kencana2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Murai Kencana
- Wiersma,William. 1986. *Research methods in education :an intoduction*. Massachusetts : Allyn anda Bacon,Inc.

**Sumber Dokumen :**

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.