

**MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
(Studi Dikantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

PUTRI DWI RAMADANI

NIM. 1516610004

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan;

1. Skripsi dengan judul "Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di kantor kementerian Agama Proinsi Bengkulu)" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2019
Mahasiswa yang menyatakan



Putri Dwi Ramadhani
NIM: 1516610004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Putri Dwi Ramadani, NIM 1516610004 dengan judul "Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)", Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 19 Agustus 2019 M
18 Dzulhijjah 1440 H

Pembimbing I


Andang Sunarto, Ph. D
NIP. 197611242006141002

Pembimbing II


Nilda Susilawati, M. Ag
NIP. 197905202007102003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax. (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)”, oleh Putri Dwi Ramadani NIM : 151661004, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 17 Agustus 2019 M/ 16 Dzul Hijjah 1440 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 26 Agustus 2019 M

25 Dzulhijjah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Andang Sunarto, Ph. D
NIP.197611242006041002

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP.19660619195031002

Sekretaris

Nilda Susilawati, M.Ag
NIP.197905202007102003

Penguji II

Yosy Arisandy, MM
NIP.198508012014032001

Mengetahui,

Dekan



Dr. Asnani, MA
NIP.197404121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan;

1. Skripsi dengan judul “Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di kantor kementerian Agama Proinsi Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2019
Mahasiswa yang menyatakan

Putri Dwi Ramadhani
NIM: 1516610004

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu
Sebagai penolongmu, sesungguhnya
Allah beserta orang-orang yang sabar”
(Al-Baqarah: 153)

“Suatu Kegagalan sesungguhnya bukanlah akhir dari segalanya, namun
merupakan sebuah keberhasilan yang tertunda dan bagaimana seseorang itu mau
berusaha lagi untuk meraih keberhasilan tersebut dengan doa dan usaha.
Tidak ada yang tidak dapat kita capai apabila kita berusaha.

Putri Dwi Ramadani

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita.

1. Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada orang tuaku Ayahanda A.Rizal dan Ibunda Turia Wisti yang telah menjadi motivasi, inspirasi, nasihat dan tiada henti memberikan dukungan dan do'anya. Teruntuk Ibunda terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini, terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Ibunda lakukan, semua yang terbaik.
2. Terima kasih selanjutnya untuk saudara saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Kakakku Annisa Kurniati dan adikku Habi Nurul Farmadi ☺
3. Bapak Andang Sunarto selaku pembimbing I dan Ibu Nilda Susilawati M. Ag, M.M selaku pembimbing II, yang sudah menyempatkan waktu disela-sela kesibukannya. Terimakasih yang tak terhingga atas bimbingannya selama ini, terimakasih atas motivasi dan nasihat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
4. Teman terbaik ku Jhony Rollyes yang selalu memberi semangat dan doa yang tiada henti serta sahabat-sahabat seperjuangan Ekonomi Syariah 2015 Reguler 2, yang telah memberikan motivasi arahan nasihat, terimakasih atas semua dukungannya.
5. Almamater yang telah menempahku dan menemani setiap langkahku menggapai cita-cita.
6. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Tidak ada kata yang dapat menggambarkan rasa terimakasihku atas jasa yang telah mengantarkan ku dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi.
7. Serta untuk semua yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih.

ABSTRAK

Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)

Oleh Putri Dwi Ramadani, NIM. 1516610004

Tujuan Penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, 2). Untuk mengetahui Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Jenis dan pendekatan penelitian adalah penelitian lapangan (*Filed Reserch*) dengan pendekatan *Deskriptif Kualitatif*. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan kepustakaan berupa buku-buku dan semua yang berkaitan dengan judul penelitian. Teknik analisis data yang dipakai ialah model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan adalah 1) Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah baik. Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah berkualitas, dalam arti pegawai sudah melakukan pekerjaan dan memberikan layanan dengan baik pada masyarakat. Jika terdapat komplain masyarakat yang mengatakan proses pelayanan yang lama, itu semua sudah menjadi aturan dari pemerintah dan pegawai hanya menjalaninya saja, 2) Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Dalam upaya untuk menciptakan SDI kantor Kementrian Agama Provinsi Bengkulu yang kompeten (*knowledgable workers*), pihak kantor Kementrian Agama Provinsi Bengkulu terus memantapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Tetapi yang masih kurang adalah pelatihan yang diberikan pada pegawai.

Kata Kunci : Manajemen, Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Human Resource Management in Improving Service Quality (Study at Bengkulu Province Ministry of Religion Office)

By Putri Dwi Ramadani, NIM 1516610004

The purpose of this study is 1). To find out the quality of services provided by the Bengkulu Province Ministry of Religion Office. 2). To Know the Management of Human Resources in Improving Service Quality of the Ministry of Religion Office of Bengkulu Province. The type and approach of research is field research (Filed Reserch) with a Qualitative Descriptive approach. Data collection techniques were obtained from observations, interviews and literature in the form of books and all related to the research title. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model. Based on the results of research and analysis that the authors have done is 1). The services provided by the Bengkulu Province Ministry of Religion are good. Bengkulu Province Ministry of Religion Office is already of high quality, employees have done their jobs and provided services well to the community. If there are complaints from the public that say the service process is long, it has all become the rules of the government and employees only live it. 2). Human Resource Management In Improving Service Quality Of Bengkulu Province Ministry of Religion Office, In an effort to create SDI office of the Bengkulu Province Ministry of Religion competent (knowledgable workers), the Bengkulu Province Ministry of Religion office continues to strengthen the planning, organizing, monitoring and evaluation functions. But what is still lacking is training given to employees.

Keywords: Management, Human Resources, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Manajemen Sumber Daya Islami Dan Proses Rekrutmen Karyawan Konter 212 Cell Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memimpin kampus ini dengan baik dan mengembangkan kampus ini dengan baik beserta staf-staf dan juga tenaga ahli di dalamnya.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin Eksis beserta wakil-wakil dan staf yang terampil.
3. Andang Sunarto Ph. D selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan juga Pembimbing 1 yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik dan benar.
4. Dr. Nurul Hak, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dra. Fatimah Yunus, MA selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
7. Eka Sri Wahyuni, MM Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
8. Nilda Susilawati, M.Ag selaku pembimbing II yang sudah sangat banyak membantu dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan penulis.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmuny dengan penuh keikhlasan.
11. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 16 Agustus 2019 M
15 Dzul Hijjah 1440H

Putri Dwi Ramadani
NIM. 1516610004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERESEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Penelitian Terdahulu	7
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani	20
1. Pengertian Sumber Daya Insani	20
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Insani	23
3. <i>POAC</i>	23
4. Faktor Manajemen Sumber Daya Insani	27
B. Pelayanan Publik	30
1. Pengertian Pelayanan Publik	30
2. Bentuk Pelayanan Publik	33
3. Tujuan Pelayanan Publik	36
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	37

**BAB III GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
BENGKULU**

A. Sejarah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	39
B. Visi dan Misi.....	41
C. Struktur Organisasi	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	45
1. Kualitas Layanan Yang di Berikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.....	45
2. Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.....	51
B. Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, revolusi teknologi telah melanda segala aspek kehidupan manusia. Dalam dunia bisnis khususnya, revolusi teknologi tersebut menyebabkan perubahan dalam persaingan, pemasaran, dan pengelolaan sumber daya manusia. Akibatnya dalam dunia bisnis terjadi persaingan yang global yang semakin ketat. Keunggulan daya saing yang dapat diciptakan oleh perusahaan dapat dicapai dengan salah satu cara, yaitu meningkatkan kinerja manajerial.

Kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan pegawai berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi pegawai dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (dinamis) menuntut pihak manajemen untuk selalu mengikuti perubahan, apabila tidak maka keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak akan sesuai dengan tujuan organisasi.¹

¹Murdifin Haming. dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 67

Pada perusahaan jasa dan industri yang berskala besar, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan yaitu menghasilkan laba maksimum untuk jangka panjang. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat berperan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan, mendayagunakan sumber daya lain dalam perusahaan, dan menjalankan strategi bisnis secara optimal. Bagi suatu perusahaan secara keseluruhan sumber daya manusia merupakan kekayaan yang sangat berharga. Kehilangan sumber daya manusia yang profesional bagi suatu perusahaan merupakan suatu kerugian yang besar karena hal tersebut akan membuang biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan untuk membina atau mendidik sumber daya manusia yang diperolehnya. Kerugian lainnya adalah hilangnya kesempatan memanfaatkan sumber daya manusia tersebut untuk meningkatkan keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan yang mungkin dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan yang belum mempunyai sistem perekrutan serta pendidikan sumber daya manusia yang baik.

Pada situasi dan kondisi perekonomian sekarang, sumber daya manusia merupakan *asset* yang paling penting bagi kemajuan usaha perusahaan. Banyak sekali pegawai yang berhenti bekerja dan terpaksa menganggur (PHK) akibat keadaan ekonomi yang sulit karena manajemen yang ada pada perusahaan tidak baik. Dalam kondisi seperti inilah, suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, guna menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Perencanaan dan pengendalian

sumber daya manusia akan membantu pihak manajemen dalam mengembangkan, mengalokasikan, menghemat, memanfaatkan, mengevaluasi sumber daya manusia dengan baik dan apakah telah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai serta memudahkan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Memanajemen sumber daya manusia secara baik memerlukan informasi tentang sumber daya manusia yang akurat dan relevan. Strategi sumber daya manusia menghasilkan informasi kuantitatif maupun kualitatif kepada manajemen mengenai pemenuhan, pengembangan, pengalokasian, evaluasi, dan penghargaan atas sumber daya manusia. Saat ini kegiatan usaha bisnis berbasis syariah semakin berkembang pesat, mulai dari perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, hingga koperasi berbasis syariah.²

Aspek tenaga kerja atau sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang ada di dalam perusahaan dan melakukan berbagai jenis pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam perkembangannya, perusahaan akan mengalami berbagai permasalahan sumber daya manusia. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dipimpin dan dikelola secara baik dan profesional. Pengelolaan sumber daya manusia secara profesional dimulai dari proses rekrutmen, seleksi, penempatan kerja, pelatihan, sampai dengan pengembangan karir dan kompensasinya. Dengan pengelolaan secara baik dan profesional diharapkan sumber daya manusia dapat bekerja secara

² Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.119

produktif dan akan tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan perusahaan.³

Kata insan dan manusia sebenarnya memiliki arti yang sama. Jika dalam tulisan ini digunakan kata Sumber Daya Insani dan bukan Sumber Daya Manusia, hal ini untuk mengingatkan bahwa dalam Islam dikenal adanya konsep Insan Kamil. Insan kamil adalah mukmin yang dalam dirinya terdapat kekuatan wawasan, perbuatan, dan kebijaksanaan. Sifat-sifat ini tergambar dengan jelas pada pribadi Nabi SAW.

Sebagaimana kita ketahui bahwa rujukan kita umat Islam adalah al-Qur'an, hadits dan ijtiha ulama. Oleh karena itu, manajemen sumber daya insani pun harus mengacu pada sumber-sumber ini. Karena perbedaan zaman antara kita dan Rasulullah, ditambah dengan kondisi dan situasi yang telah jauh berbeda. Maka kita dituntut untuk piawai dalam menerjemahkan manajemen sumber daya insani saat ini. Manusia diciptakan oleh Allah SWT dibekali dengan kehendak bebas, rasionalitas, dan kesadaran moral. Semua ini dicombine dengan kesadaran ketuhanan sehingga manusia dituntut untuk hidup dalam kepatuhan dan ibadah kepadanya. Semua sumber daya yang ada ditangan manusia tidak lain adalah suatu amanah, oleh karena itu sebagai khalifah (wakil Allah), manusia akan dituntut suatu pertanggung jawaban amanah di akhirat kelak. Bagi mereka yang berbuat baik maka mereka akan memetik kebaikan pula

³Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.119

Berbicara masalah pemimpin ideal menurut Islam erat kaitannya dengan figur Rasulullah SAW. Beliau adalah pemimpin agama dan juga pemimpin negara. Rasulullah merupakan suri tauladan bagi setiap orang, termasuk para pemimpin karena dalam diri beliau hanya ada kebaikan, kebaikan dan kebaikan. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Al-Qur'an:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah*”. (QS Al-Ahzab (33) : (21))⁴

Sebagai pemimpin teladan yang menjadi model ideal pemimpin, Rasulullah dikaruniai empat sifat utama, yaitu: Sidiq, Amanah, Tablig dan Fathonah. Sidiq berarti jujur dalam perkataan dan perbuatan, amanah berarti dapat dipercaya dalam menjaga tanggung jawab, Tablig berarti menyampaikan segala macam kebaikan kepada rakyatnya dan fathonah berarti cerdas dalam mengelola masyarakat.

Pada situasi dan kondisi perekonomian sekarang, sumber daya manusia merupakan *asset* yang paling penting bagi kemajuan usaha perusahaan. Banyak sekali karyawan yang berhenti bekerja dan terpaksa menganggur (PHK) akibat keadaan ekonomi yang sulit karena manajemen yang ada pada perusahaan tidak baik. Dalam kondisi seperti inilah, suatu

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 554

perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, guna menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Perencanaan dan pengendalian sumber daya manusia akan membantu pihak manajemen dalam mengembangkan, mengalokasikan, menghemat, memanfaatkan, mengevaluasi sumber daya manusia dengan baik dan apakah telah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai serta memudahkan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Memanajemen sumber daya manusia secara baik memerlukan informasi tentang sumber daya manusia yang akurat dan relevan.⁵

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Bengkulu peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Husna yaitu staff bagian umum dimana tujuan Kementerian Agama Bengkulu terwujudnya masyarakat provinsi Bengkulu yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Bengkulu yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong. Pelayanan Kantor Kemenag memberikan layanan kepada masyarakat tetapi layanan yang diberikan masih ada yang lamban seperti pengajuan proposal dalam pembangunan masjid. Proses yang dilakukan oleh pihak Kemenag masih ada yang lambat. Pegawai di kantor Kemenag berasal dari *background* pendidikan yang berbeda sehingga memiliki kompetensi dan kecerdasan emosional yang berbeda juga. Sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda pula

⁵ Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014). h.119

Dari pemaparan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik meneliti dengan judul “Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ?
2. Bagaimana Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

D. Penelitian Terdahulu

1. Alfiah Hidayati tahun 2015 (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah) dengan judul “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri Salatiga*”⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan Bank Syariah Mandiri KC Salatiga dalam menerapkan manajemen sumber

⁶ Alfiah Hidayati “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah Mandiri Salatiga*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015)

daya manusia serta kendala dan tantangan dalam penerapan manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara langsung dengan pihak yang terkait atau narasumber. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kualitas SDM Bank Syariah Mandiri sangat diperhatikan dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh pegawai demi mengembangkan kompetensi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kendala penerapan manajemen SDM diantaranya dalam hal sumber daya manusia yang dibutuhkan masih sangat kurang dan belum bisa sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan karena tidak memiliki latar belakang disiplin ilmu bidang keuangan syariah. Masih kurangnya akademisi perbankan syariah yang bisa memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis Islam, serta dibutuhkan Sumber Daya Insani (SDI) yang mampu menguasai syariah dan teknis perbankan agar sistem dan tatanan perbankan syariah berjalan sehat. Tantangan yang dihadapi yakni menyiapkan diri untuk menghadapi terbentuknya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) tahun 2015. Selain itu kualitas sumber daya manusia di perbankan syariah sangat memerlukan pengembangan.

Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya hanya membahas Manajemen Sumber Daya

Manusia sedang peneliti membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Muhammad Isa, tahun 2017 yang berjudul "*Pengelolaan Sumber Daya Insani Dalam Memasarkan Produk Lembaga Keuangan Syariah*".⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Sumber Daya Insani Dalam Memasarkan Produk Lembaga Keuangan Syariah. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara langsung dengan pihak yang terkait atau narasumber Bank dan lembaga keuangan syariah di Indonesia berkembang dengan sangat cepat. Seharusnya bank dan lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan dan cita rasa yang berbeda dari lembaga keuangan konvensional. Namun kenyataannya banyak masyarakat yang merasa tidak ada perbedaan yang istimewa antara lembaga keuangan syariah dan konvensional. Hal ini disimpulkan dari pengalaman mereka selama ini. Persepsi negatif masyarakat ini akan berdampak negatif bagi pengembangan lembaga keuangan syariah ke depan. Untuk itu beberapa kebijakan dalam pengelolaan lembaga keuangan syariah perlu dibenahi. Salah satunya menyangkut aspek sumber daya insani. Seorang karyawan bank dan lembaga keuangan syariah yang diterima harus mempunyai kepribadian yang baik, menguasai ilmu *fiqh muamalah*, pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, komputer/IT dan sebagainya. Mereka haruslah orang-orang yang

⁷ Muhammad Isa "*Pengelolaan Sumber Daya Insani dalam Memasarkan Produk Lembaga Keuangan Syariah*, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017)

berkomitmen kuat untuk mempraktikkan ekonomi islam dalam kehidupannya.

Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya hanya membahas Manajemen Sumber Daya Manusia sedang peneliti membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Yuniati yang berjudul “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW), (studi pada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*”.⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia berbasis syariah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara langsung dengan pihak yang terkait atau narasumber PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Hasil dari pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: Pertama, orientasi dan pelatihan merupakan langkah penyesuaian diri pegawai terhadap lingkungan dan pelatihan merupakan kegiatan menambah dan memperbaiki kompetensi pegawai melalui berbagai program-program. Kedua, pengembangan karier diwujudkan organisasi atau perusahaan untuk

⁸ Alfiah Hidayati “*Yuniati meneliti tentang Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW)*”, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016)

mendukung pegawai mendapatkan kesempatan mengembangkan kariernya. Dukungan BPRS BDW dalam upaya pengembangan karier meliputi: sistem mentor dan *coaching*, program beasiswa/pendidikan lanjut, rotasi jabatan, promosi dan demosi. Ketiga, pengembangan karier dalam Islam dimaknai sebagai pengembangan diri. Pengembangan diri yang dilakukan pegawai BPRS BDW dalam rangka pengembangan kariernya dilakukan dengan beberapa amalan shalih yaitu sholat *dhuha*, tahajjud, dan puasa *sunnah*.

Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya hanya membahas Manajemen Sumber Daya Manusia sedang peneliti membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Nik Mutasim Nik Ab. Rahman, Mohamad Adnan Alias, Sharmin Shahid, Mohamad Abdul Hamid, Syed Shah Alam (*Journal of Industrial Engineering and Management*) yang berjudul “*Relationship between Islamic Human Resource Management (IHRM) practices and trust: An empirical study*”.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan, pemahaman dan praktik Islam prinsip, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, dan sistem penghargaan secara signifikan terkait dengan kepercayaan. Implikasi penting dari penelitian ini adalah temuan

⁹ Nik Mutasim Nik Ab. Rahman, Mohamad Adnan Alias, Sharmin Shahid, Mohamad Abdul Hamid, Syed Shah Alam “*Relationship between Islamic Human Resource Management (IHRM) practices and trust: An empirical study*”, (*Journal of Industrial Engineering and Management*)

yang menarik memberikan beberapa wawasan kepada manajemen bank Islam untuk fokus pada peningkatan Manusia Islam Praktik Manajemen Sumber Daya, di semua jenis manajemen mereka, karena dapat meningkatkan kepercayaan mereka pada bank.

Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya hanya membahas Manajemen Sumber Daya Manusia sedang peneliti membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan

5. Nani I Rajalooa dkk yang berjudul "*Educators Human Resource Management At Department Of Kota Ternate North Maluku Province (journal International)*".¹⁰ Penelitian ini berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidik di Departemen Pendidikan Kota Ternate. Latar belakang penelitian ini menjelaskan proses perencanaan sumber daya manusia pendidikan personel Dinas Pendidikan Kota Ternate. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses rekrutmen, pengembangan karir pendidik, dan evaluasi kinerja tenaga kependidikan di PT Dinas Pendidikan Kota Ternate. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dari informan terdiri dari pejabat dari Petugas Pendidikan, kepala sekolah, guru dan komite sekolah. Studi ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia di departemen pendidikan di Kota Ternate belum telah optimal di bidang distribusi

¹⁰ Nani I Rajalooa dkk, *Educators Human Resource Management At Department Of Kota Ternate North Maluku Province (journal International)*

penempatan guru, administrasi, manajemen, pengembangan, pengawasan dan layanan teknis untuk mendukung proses pendidikan di unit pendidikan. Kesenjangan lokasi di daerah pedesaan dan di kota adalah masalah utama yang ditemukan dalam penelitian ini. Lokasi ini berkontribusi pada kinerja guru yang memikul kewajiban mereka.

Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian sebelumnya hanya membahas Manajemen Sumber Daya Manusia sedang peneliti membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dikategorikan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Dalam penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana Kementerian Agama Provinsi

Bengkulu memajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan April s/d Agustus 2019.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Bengkulu. Pengambilan lokasi ini, karena layanan yang diberikan Kantor Kemenag masih ada yang lamban seperti pengajuan proposal dalam pembangunan masjid. Pegawai di kantor Kemenag berasal dari *background* pendidikan yang berbeda sehingga memiliki kompetensi dan kecerdasan emosional yang berbeda juga. Sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda pula.

3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi pada saat penelitian. Adapun informan dalam penelitian di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah :

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.
- b. Kabag TU Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
- c. Subag Umum Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
- d. Pegawai Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang berjumlah 10 orang

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pegawai Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan oleh peneliti, wawancara kepada pegawai Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berjumlah 6 orang terdiri dari Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu seperti profil, data informan yang terdiri dari nama informan dan jabatan, struktur organisasi.

b. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi yang penulis lakukan dalam penelitian adalah melalui pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian tentang Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Observasi yang dilakukan adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami

dengan mengetahui dan menggagaskan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Di dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada informan penelitian.

2) Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. Selama proses wawancara peneliti membuat catatan yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlansungnya wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang di hasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian di gunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaksi, di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu:¹¹

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil penelitian dan melakukan pemilihan terhadap data penting.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Setelah dilakukan reduksi, peneliti sudah mendapatkan data penting dan yang diperlukan untuk di analisis kemudian data di sajikan.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 47

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel. Setelah data disajikan, kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang berisi alasan peneliti melakukan penelitian tentang judul yang telah dipilih, rumusan masalah yaitu permasalahan yang akan diteliti, tujuan penelitian yaitu tujuan peneliti melakukan penelitian sehingga dapat diketahui apa yang menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, manfaat penelitiandiharapkan bermanfaat baik bagi peneliti maupun tempat penelitian dan sistematika penulisan yang menggambarkan .

Bab II Landasan Teori tentang Tinjauan tentang manajemen sumber daya insani, pengertian manajemen sumber daya insani, tujuan pengembangan manajemen manajemen sumber daya insani, POAC , pengertian pelayanan publik, bentuk pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, indikator kualitas pelayanan publik.

Bab III terdiri dari gambaran umum tempat penelitian yaitu tentang Sejarah kementerian agama provinsi Bengkulu, visi dan misi, dan struktur organisasi.

BAB IV merupakan hasil penelitian, berisi tentang jawaban atas rumusan masalah yang ada dimana rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, dan Bagaimana Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

BAB V penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *menagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur.

Menurut KBBI manajemen adalah mengatur atau mengelola suatu kegiatan. Dalam arti sempit dikatakan adalah mengatur perusahaan untuk mencapai tujuan melalui orang lain.¹²

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan.¹³

Manajemen adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non finansial*) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.¹⁴

Manajemen terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang memengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan

¹² Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), h. 200

¹³ Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa. *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014). h.120

¹⁴ Wibowo. *Perilaku dalam organisasai Edisi ke-2*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 190

aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat dilihat bahwa pengertian manajemen adalah adanya yang menciptakan *Human Resources*, ada yang mengartikan sebagai *man power management* serta ada yang menyertakan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian).

Sumber daya insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.¹⁵ SDI sebenarnya sudah dijelaskan di dalam firman Allah SWT QS. Al-Baqarah (2): (30) berikut ini:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."(Q.S Al-Baqarah Ayat (2): (30).¹⁶

¹⁵Achmad S.Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 227

¹⁶ Al-Qur'an dan Terjemahan Departemen Agama RI, *Lajnah Pentasih, Surah Al-Baqarah Ayat:30* (Bandung:CV.Penerbit Diponegoro, 2014), h.6

Dari ayat di atas Allah menjelaskan bahwa manusia sebagai khalifah di muka bumi ini, kemudian dikuatkan dalam firman Allah SWT di QS. Shad (38): (26)

يَا دَاوُودُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ
بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوَىٰ فَيُضِلَّكَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ ۚ إِنَّ الَّذِينَ
يُضِلُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ بِمَا نَسُوا يَوْمَ الْحِسَابِ

Artinya: “Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan” (Q.S Shad Ayat (38): (26)).¹⁷

Manajemen sumber Daya Insani (MSDI) adalah cabang dari ilmu manajemen yang mempelajari tentang cara mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja (sumber daya) yang dimiliki individu secara efektif dan efisien serta digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan. Tim manajemen SDM memiliki kewajiban untuk mengelola seluruh sumber daya manusia agar dapat bekerja dengan kualitas yang baik dan produktif.¹⁸

Peranan penting tim manajemen SDI harus memiliki kemampuan seperti melakukan seleksi karyawan baru, menilai perkembangan kinerja karyawan serta melakukan perencanaan karir semua karyawan di perusahaan. Tim manajemen SDI juga harus mampu untuk memaksimalkan seluruh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan agar kinerja mereka efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

¹⁷Al-Qur'an dan Terjemahan Departemen Agama RI, *Lajnah Pentasih, Surah Shad Ayat:26* (Bandung:CV. Penerbit Diponegoro, 2014), h.454

¹⁸Raymon A. Noe dkk, *Manajemen Sumber ...*, h. 223

Manajemen sumber Daya Insani (MSDI) adalah cabang dari ilmu manajemen yang mempelajari tentang cara mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja (sumber daya) yang dimiliki individu secara efektif dan efisien serta digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan. Tim manajemen SDM memiliki kewajiban untuk mengelola seluruh sumber daya manusia agar dapat bekerja dengan kualitas yang baik dan produktif.¹⁹

2. Tujuan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani

Para pegawai dan para manajer dengan pengalaman dan kemampuan yang layak akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk berkompetisi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang kompetitif. Pengembangan adalah memperbaiki tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam mencapai hasil yang ditetapkan. Sifat pengembangan adalah pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, perubahan sikap.²⁰

Pengembangan MSDI tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan pegawai dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan MSDI, karena investasi di dalam pengembangan MSDI merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.

3. POAC

Fungsi Manajemen terdiri atas 4 fungsi yang utama manajemen, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating*

¹⁹ Raymon A. Noe dkk, *Manajemen Sumber ...*, h. 224

²⁰ Roberth Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2014), h. 67

(penggerakan) dan *Controlling* (pengendalian). Didalam lembaga/perusahaan, untuk memperoleh hasil manajemen secara maksimal para manajer didalam perusahaan haruslah mampu menguasai seluruh fungsi manajemen yang ada.

a. *Planning*

Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.

1. Analisis situasi & identifikasi masalah. Melakukan analisa dan identifikasi terhadap situasi organisasi dengan memperhatikan tujuan yang akan dicapai
2. Menentukan skala prioritas. Setelah dianalisa dan mengidentifikasi masalah, maka perlu dilakukan penentuan skala prioritas terhadap pelaksanaan kegiatan. Hal ini agar kebutuhan organisasi yang mendesak didahulukan untuk menjamin keberlangsungan organisasi
3. Menentukan tujuan program. Agar pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi akan mengarah pada pencapaian tujuan organisasi, maka dibutuhkan penentuan tujuan program, sehingga nantinya pelaksanaan program dapat diukur capaiannya.
4. Menyusun rencana kerja operasional (termasuk didalamnya menyusun anggaran)²¹

b. *Organizing*

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan pembagian tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam aktivitas organisasi, sesuai dengan kompetensi SDM yang dimiliki. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kegiatan ini merupakan keseluruhan proses memilih orang-orang serta mengalokasikannya sarana dan prasarana untuk menunjang tugas

²¹ Achmad S.Ruky, *Sumber Daya ...*, h. 230

orang-orang itu dalam organisasi, serta mengatur mekanisme kerjanya sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan program dan tujuan organisasi.

Menurut George R. Terry, tugas pengorganisasian adalah mengharmonisasikan kelompok orang yang berbeda, mempertemukan macam-macam kepentingan dan memanfaatkan seluruh kemampuan kesuatu arah tertentu.²²

Pemimpin harus mampu melihat potensi-potensi SDM yang berkualitas dan bertanggung jawab untuk melaksanakan aktivitas roda organisasi. Setelah menempatkan orang yang tepat untuk tugas tertentu, maka perlu juga mengkoordinasikan dan memadukan seluruh potensi SDM tersebut agar bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan organisasi. Langkah-langkah Pengorganisasian :

1. Tujuan organisasi harus dipahami oleh staf. (Menjelaskan keseluruhan staff tentang tujuan organisasi yang harus dicapai)
2. Mendistribusi pekerjaan ke staf secara jelas. (Mendudukan orang-orang yang berkompetensi pada posisi tepat. Dan jangan sampai ada posisi strategis yang kosong, karena akan berpengaruh pada keseluruhan pencapaian organisasi)
3. Menentukan prosedural staf. (Menentukan cara kerja dan evaluasi para staf, serta punishment dan reward yang diterima. Selain itu juga menjelaskan tentang garis koordinasi dan sinergitas dalam organisasi, sehingga seluruh posisi dipadukan untuk menuju tujuan organisasi)
4. Mendelegasikan wewenang. (Berani untuk mendelegasikan wewenang sesuai dengan tugas dan fungsi tiap-tiap staf)²³

²² Roberth Mathis dan John H.Jackson, *Manajemen Sumber ...*, h. 67

²³ Roberth Mathis dan John H.Jackson, *Manajemen Sumber ...*, h. 67

c. *Actuating*

Actuating (penggerakan) meliputi kepemimpinan dan koordinasi. Kepemimpinan yakni gaya memimpin dari sang pemimpin dalam mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya organisasi agar mengarah pada pencapaian tujuan program dan organisasi. Sedangkan koordinasi yakni suatu aktivitas membawa orang-orang yang terlibat organisasi ke dalam suasana kerjasama yang harmonis. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja organisasi yang bertanggung jawab. Untuk itu maka semua Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi.

Pelaksanaan kerja harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun. Setiap pelaku organisasi harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Inti dari *Actuating* adalah menggerakkan semua anggota kelompok untuk bekerja agar mencapai tujuan organisasi.

1. Menciptakan kerjasama yang lebih efisien
2. Mengembangkan kemampuan & keterampilan staf
3. Menumbuhkan rasa memiliki & menyukai pekerjaan
4. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi & prestasi kerja staf
5. Membuat organisasi berkembang secara dinamis²⁴

²⁴ Raymon A. Noe dkk, *Manajemen Sumber ...*, h. 223

a. *Controlling*

Controlling bukanlah hanya sekedar mengendalikan pelaksanaan program dan aktivitas organisasi, namun juga mengawasi sehingga bila perlu dapat mengadakan koreksi. Dengan demikian apa yang dilakukan staff dapat diarahkan kejalan yang tepat dengan maksud pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Inti dari *controlling* adalah proses memastikan pelaksanaan agar sesuai dengan rencana.

Agar pekerjaan berjalan sesuai dengan tujuan organisasi dan program kerja maka dibutuhkan pengontrolan, baik dalam bentuk pengawasan, inspeksi hingga audit. Kata-kata tersebut memang memiliki makna yang berbeda, tapi yang terpenting adalah bagaimana sejak dini dapat diketahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan maupun pengorganisasian. Sehingga dengan hal tersebut dapat segera dilakukan antisipasi, koreksi dan penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan situasi, kondisi dan perkembangan lingkungan sekitar organisasi.²⁵

1. Dapat mengetahui sejauh mana program telah dilaksanakan.
2. Dapat mengetahui adanya penyimpangan
3. Dapat mengetahui apakah waktu & sumber daya mencukup
4. Dapat mengetahui sebab-sebab terjadinya penyimpangan
5. Dapat mengetahui staff yang perlu diberikan penghargaan/promosi²⁶

4. Faktor Manajemen Sumber daya Insani

Pemberian proteksi pengembangan SDI di antara masing-masing pegawai di pengaruhi oleh berbagai faktor yaitu:

²⁵ Achmad S.Ruky, *Sumber Daya ...*, h. 230

²⁶ Achmad S.Ruky, *Sumber Daya ...*, h. 230

1. Responsibility (Tanggung Jawab)

Setiap orang bertanggung jawab atas yang dipimpinya. Sebagaimana firman Allah Swt dalam QS. Al-Ahzab (33): (72), sebagai berikut:²⁷

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Artinya: “*Sesungguhnya kami Telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh*”

2. Skill (Keahlian)

Untuk kelangsungan usaha instansi maka dari itu membutuhkan pegawai yang memiliki keahlian khusus. Misalnya marketing. Sehubungan dengan keahlian dapat kita berpedoman pada QS. Al-Isra' (17) : (36). Sebagai berikut:²⁸

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ
أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: “*Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya*”.

²⁷ Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

²⁸ Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

3. *Mental Effort* (Kerja otak/ mental)

Pegawai yang lebih mengandalkan kemampuan kerja otak/ mental memperoleh tingkat proteksi yang lebih tinggi dibandingkan dengan mengandalkan kekuatan fisik.

4. *Physical Effort* (Kemampuan fisik)

Islam sangat memperhatikan kekuatan fisik bagi umatnya, karena dengan kekuatan fisik itu seseorang bisa melangsungkan kehidupannya. Islam sangat tidak toleren kepada kelemahan, karena lemah biasanya diikuti dengan kemalasan.

5. *Working Condition* (Kondisi Kerja)

وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ بِسَاطًا ﴿٧١﴾ لَتَسْلُكُوا مِنْهَا سُبُلًا فِجَاجًا ﴿٧٢﴾

Artinya: “Dan Allah menjadikan bumi untukmu sebagai hamparan.

Supaya kamu menjalani jalan-jalan yang luas di bumi itu”.(Qs. Nuh (71) : (19-20).²⁹

Kondisi kerja yang dihadapi oleh pekerja untuk bidang marketing akan berbeda pada bidang operasional. Semakin berat kondisi kerja yang dihadapi pekerja, semakin tinggi program proteksi yang diterapkan.

6. *Government Rule* (Peraturan pemerintah)

Pemerintah sebagai regulator biasanya membuat peraturan yang mengharuskan instansi untuk memberikan perlindungan yang memadai bagi pekerja. Dengan demikian, proteksi atau perlindungan pekerja

²⁹ Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

merupakan suatu keharusan bagi instansi yang diwajibkan oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu.³⁰

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.³¹

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2(dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.³²

³⁰ Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. (Jakarta: PT Gramedia, 2004), h. 67

³¹ Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008), h. 321

³² Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik...*, h. 67

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara dapat ditukarkan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.³³

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:³⁴

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata.
Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis provinsi akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia

³³Jurini, K.P.W. *Menetapkan Segmentasi Pasar*. (Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas, 2003), h. 53

³⁴Malayu Hasibuan. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung, 2006), h. 90

- pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
 - e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
 - f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing³⁵

Dari definisi kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.³⁶

Organisasi publik mempunyai ciri *public accountability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan

³⁵ Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2005), h.

³⁶Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2009), h. 90

yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan,. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

2. **Bentuk Pelayanan Publik**

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu:

- 1) Layanan secara lisan
Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lances, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.
- 2) Layanan melalui tulisan
Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.
- 3) Layanan dengan perbuatan
Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.³⁷

³⁷ Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 78

Dalam Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administratif
- 2) Pelayanan barang
- 3) Pelayanan jasa

Lima dimensi kualitas pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliabel*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.³⁸

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

³⁸ Malayu Hasibuan. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah....*, h. 90

1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengetahuan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan) dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan) dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang responsif.
6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.³⁹

Dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. *Reliabilitas*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.
3. *Jaminan (assurance)*, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari

³⁹ Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran, ...*, 2008), h. hlm

bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan pengalaman luas.

4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas respirasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representatif di bengkel. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja

3. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa sajamacamnya
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka

- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Meneyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.⁴⁰

Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

⁴⁰ Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 78

Zeithaml dalam Hardiyansyah menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantuk onsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebasdari berbagai bahaya atau resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.⁴¹

⁴¹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 43

BAB III

GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

A. Sejarah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Adanya Kementerian Agama merupakan suatu keniscayaan sejarah. Keberadaannya dapat dirunut ke belakang dari lembaga-lembaga pemerintahan yang mengurus persoalan-persoalan agama, baik pada masa pendudukan Jepang maupun pada masa penjajahan Belanda. Di zaman Jepang, urusan agama dipegang oleh Shumuka untuk pemerintahan daerah keresidenan. Pada masa Kolonial Belanda, urusan agama ini diurus secara berserak-serak oleh beberapa departemen, antara lain urusan Haji, Perkawinan, Pengajaran Agama di Departemen Van Binnenlandsce (Departemen Dalam Negeri); Soal peradilan dan Mahkamah Islam Tinggi diurus oleh *Departemen Van Justitie*; soal pergerakan agama Islam diurus oleh *Het Kantoor Voor Inlandsche* (Kantor Urusan Pribumi dan Islam).⁴²

Pada awal-awal kemerdekaan, tepatnya tanggal 3 Januari 1946 pemerintah mengeluarkan Ketetapan Nomor 1/SD yang antara lain menyatakan : “Presiden Republik Indonesia mengingat usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat, memutuskan mengadakan Departemen Agama”.⁴³

⁴²Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019, diakses melalui <https://bengkulu.kemenag.go.id/>, pada tanggal 24 Juni 2019

⁴³Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019, diakses melalui <https://bengkulu.kemenag.go.id/>, pada tanggal 24 Juni 2019

Kedudukan Kementerian Agama untuk tingkat daerah tercakup dalam Maklumat Kementerian Agama No. 2/1946 tanggal 23 April 1946 yang menyatakan bahwa (1) Shumuku (kantor agama daerah) yang dalam kekuasaan residen menjadi jawatan agung daerah yang berada dibawah Kementerian Agama; (2) Hak untuk mengangkat Penghulu land-raad, Ketua dan Anggota Raad Agama (pengadilan agama) yang dulu dibawah wewenang residen diserahkan kepada kewenangan Kementerian Agama; dan (3) Hak untuk mengangkat penghulu masjid yang sebelumnya merupakan Bupati, menjadi wewenang Kementerian Agama.⁴⁴

Sejarah Bengkulu dibagi dalam 5 periode, yaitu (1) zaman Zwapraja atau zaman-zaman kerajaan kecil (1500-1685), (2) zaman kolonial Inggris (1685-1825), (3) zaman kolonial Belanda (1825-1942), (4) zaman pendudukan Jepang (1942-1945), dan (5) zaman kemerdekaan. Sejak masa kolonial Inggris sampai berkembang menjadi Provinsi pada tanggal 18 November 1968, Bengkulu merupakan daerah administrasi keresidenan yang terdiri dari 3 daerah Kabupaten dan 1 daerah Kota Praja, yakni (1) Kabupaten Bengkulu Utara (2) Kabupaten Bengkulu Selatan (3) Kabupaten Rejang Lebong, dan (4) Kabupaten Bengkulu.⁴⁵

Gubernur Bengkulu, Bupati Bengkulu, dan Walikota Bengkulu masing-masing berkedudukan di Kota Bengkulu. Dengan Peraturan

⁴⁴Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019, diakses melalui <https://bengkulu.kemenag.go.id/>, pada tanggal 24 Juni 2019

⁴⁵Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019, diakses melalui <https://bengkulu.kemenag.go.id/>, pada tanggal 24 Juni 2019

Pemerintah Nomor 23 tahun 1976, Ibu kota Kabupaten Bengkulu Utara dipindahkan ke Argamakmur dan diresmikan pada tanggal 8 Oktober 1976.

Dalam hubungan dengan lembaga keagamaan di Bengkulu sebagaimana diungkap diatas, pada zaman Jepang urusan keagamaan tingkat daerah ditangani oleh lembaga yang bernama *Shumuku* (kantor agama daerah). Secara logis, mungkin saja dulu di Bengkulu ada *Shumuku*. Dalam kenyataannya, ada atau tidaknya lembaga itu di Bengkulu, dan kalau ada dimana kedudukannya, siapa yang memimpinya, sulit untuk dilacak karena data-data tentang sejarah masa pendudukan Jepang belum terlacak.

Karena itu, sejarah lembaga keagamaan di Bengkulu (dalam hal ini lembaga resmi pemerintah) dimulai pada masa periode pasca kemerdekaan, dan lebih khusus pada masa Bengkulu sudah menjadi Provinsi. Data- data tentang ini diperoleh sebagian besar melalui wawancara dengan narasumber, para pensiunan pegawai Kanwil Kementerian Agama. Para narasumber juga mengakui bahwa ingatan-ingatan mereka tentang masalah tersebut terbatas pada apa yang mereka ketahui berdasarkan pengalaman kerja saja yang dalam kenyataannya sering berpindah-pindah tempat.⁴⁶

B. Visi dan Misi

VISI : "terwujudnya masyarakat provinsi Bengkulu yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Bengkulu

⁴⁶Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019, diakses melalui <https://bengkulu.kemenag.go.id/>, pada tanggal 24 Juni 2019

yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong" (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015)⁴⁷

MISI :

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
7. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya. (Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015)⁴⁸

C. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kementerian Agama Provinsi Bengkulu terdiri atas:

No	Nama	Jabatan
1	Drs.H.Bustasar MS, M.Pd	Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
2	Drs.H.Yasaroh,M.HI	Kepala Bagian Tata Usaha
	H. Irmaidi, S.Sos	Kasubbag Umum
	H.Kurniawan, SE, M.Ak	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
	Abdul Qohar,S.Ag,M.Hi	Kasubbag Hukum dan KUB

⁴⁷ Profil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019

⁴⁸ Profil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2019

	H. Iba Hartono, MH H. Harismanjoyo, M. HI	Kasubbag Ortala dan Kepegawaian Kasubbag Informasi dan Humas
3	Dr. H. Junni Muslimin, MA Muhammad Sukrianto, M. Pd Julisman, S. Ag Mulyadi, S. Pd. I Okti Zuleni Sari, M. Pd Drs. Zulman Fajar	Kepala Bidang Pendidikan Madrasah Kepala Seksi Kurikulum dan Evaluasi Kepala Seksi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Kepala Seksi Kesiswaan Bidang Pendidikan Madrasah Kepala Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah
4	Drs. H. Ramedlon, M. Pd H. Nahwan Effendi, S. Ag, MM Drs. Safwan Karim Insaudi Ratono S. Ag, MM - Drs. Daharman, M. HI	Kepala Bidang Urais dan Binsyar Kepala Seksi Kepenghuluan Kepala Seksi pada Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama Kepala Seksi Kemasjidan Kepala Seksi Produk Halal Kepala Seksi pada Seksi Pembinaan Syariah dan Sistem Informasi
5	Drs. HM. Sholeh, M. Pd H. Intihan, S. Ag, M. H H. Irawadi, S. Ag, MH Khoiruman, M. Pd. I H. Karnolis, S. Sos Wiwit Angraini, S. HI	Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf Kepala Seksi pada Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam Kepala Seksi pada Seksi Kemitraan Umat, Publikasi Dakwah dan Hari Besar Agama Islam Kepala Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits Kepala Seksi Pemberdayaan Zakat Kepala Seksi pada Seksi Pemberdayaan Wakaf
6	Drs. H. Hamdani, M. Pd Muhammad Ali, M. Pd Drs. Albahri, M. Si	Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam pada PAUD dan Pendidikan Dasar Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Menengah

H.Zakir Ramadhan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Al-Qur'an
H Bunyani, S.Ag Kepala Seksi Pondok Pesantren
Pahrizal, S.Sos, M.Si Kepala Seksi Sistem Informasi
Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

7 Drs.H.Ramlan,M.Hi Kepala Bidang Haji dan Umroh
H. Alazi, SE Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji
Drs. H Zupirudin Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah
Drs. H. Hamzah Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji
H. Matridi, S.Ag, MAP Kepala Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
Septi Veronica, SE,M.Si Kepala Seksi Sistem Informasi Haji

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Berdasarkan teori, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian mengenai kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama provinsi Bengkulu sebagai berikut:

a. Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik (tangibles) merupakan fasilitas fisik yang ada di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang meliputi perlengkapan serta saran dan prasarana yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, ada beberapa informan yaitu pegawai di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mengatakan bahwa fasilitas fisik yang masih kurang lengkap seperti yang dikatakan oleh informan berikut:

Menurut Irmaidi, selaku Kasubbag Umum, mengatakan jika fasilitas fisik sudah lumayan. Kalau dibilang lengkap itu memang

sudah lengkap, daripada kantor lain memang soalnya ada ruang tunggu⁴⁹

Menurut Egi Randi, selaku Analisis Jabatan di Sub. Bagian Umum, mengatakan fasilitas itu sudah ada. Standar saja untuk kantor pemerintahan pada umumnya. Tidak ada peralatan yang istimewa yang lain daripada yang lain. Paling juga hanya ada meja, kursi, lemari dan rak penyimpanan berkas dan peralatan lainnya.⁵⁰

Berdasarkan hasil penelitian, keterangan dari informan mengatakan bahwa fasilitas fisik di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah lengkap dan sudah sesuai dengan standar kantor pelayanan pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bahwa terdapat pegawai yang kurang baik dalam berkomunikasi yaitu petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat yang berkepentingan

Menurut Gefie, selaku Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, mengatakan petugas kurang ramah itu pasti ada hampir di setiap kantor. Kadang ada ibu yang judes dan juga suka marah-marah, namanya juga watak orang berbeda-beda. Bagi saya tidak apa-apa judes asalkan urusan mereka cepat selesai

⁴⁹ Irmaidi, Kasubbag Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁵⁰ Egi Randi, Analisis Jabatan di Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

daripada tidak banyak omong dan ramah tapi urusan tidak selesai-selesai⁵¹

Menurut Fatimah Hijriani, selaku Sub. Bagian Umum, mengatakan kadang-kadang, ada yang ramah dan ada juga yang tidak. Pada dasarnya semua pegawai itu memang dituntut untuk melayani dengan ramah, tapi memang karena pembawaan yang berbeda jadi terkesan tidak ramah⁵²

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, sebagian pegawai sudah memiliki komunikasi yang baik dengan masyarakat tetapi sebagian ada yang belum memiliki komunikasi yang baik

2. *Reliabel*

Reliabel adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh pegawai Kementerian Agama Provinsi Bengkulu bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang baik

Menurut Heni, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan pelayanan yang mereka berikan memang sudah baik karena dibandingkan kantor lainnya karena itu adalah kantor Agama yang

⁵¹ Gefie, Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁵² Fatimah hijriani, Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

harus memberikan contoh yang baik. Malu saja masa kantor Kementerian Agama tidak baik⁵³

Menurut Effendi Alamsyah, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah baik tapi kadang proses agak lama karena memang dari pusatnya yang lama. Mereka juga tidak ingin masyarakat menunggu lama-lama⁵⁴

Berdasarkan kemampuan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat bahwa mereka sudah memberikan pelayanan yang tepat tetapi terkadang ada kendala yang memang berasal dari pusat.

3. *Responsivitas*

Responsivitas adalah keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bahwa ketika pegawai sedang sibuk maka pegawai tidak memberikan pelayanan yang maksimal. Seperti hasil wawancara berikut:

Menurut Bapak H. Kornelis, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan kalau ada masyarakat yang datang, mereka langsung bertanya mereka ada urusan apa. Walaupun belum langsung dikerjakan setidaknya mereka sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik⁵⁵

⁵³ Heni, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁵⁴ Effendi Alamsyah, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁵⁵ H. Kornelis, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

Menurut Yuliani, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan mereka mau melayani masyarakat yang punya urusan dengan baik sesuai dengan tugas mereka, pokoknya mereka ingin memberikan pelayanan yang maksimal agar tanggung jawab mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan bisa maksimal juga.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai Kemenag bahwa mereka memiliki kemauan untuk membantu masyarakat dan bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa informan bahwa mereka memiliki kompetensi yang baik karena kalau tidak memiliki kompetensi yang baik mereka tidak mungkin duduk di Kantor Kemenag dan melayani masyarakat sebagaimana yang dikatakan oleh informan berikut:

Menurut Irmaidi, selaku Kasubbag Umum, mengatakan mereka adalah orang terpilih. Mereka ini PNS jadi memang harus memiliki kompetensi yang baik agar dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat⁵⁷

⁵⁶ Yuliani, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁵⁷ Irmaidi, Kasubbag Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

Menurut Maini, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan terus diadakan pelatihan agar mereka selaku pegawai disini memiliki kompetensi yang baik dan bisa memberikan yang terbaik untuk masyarakat.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik.

5. Empati

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan bahwa ada sebagian pegawai yang sudah ramah dalam melayani masyarakat dan ada juga sebagian yang belum, seperti yang dikatakan oleh informan berikut:

Menurut Santoso, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan jika ada pegawai yang kurang ramah itu karena pembawaan ataupun watak mereka yang seperti itu. Seperti wajahnya kurang bersahabat memang dia seperti itu. Harap maklum saja kepada masyarakat⁵⁹

Menurut Anjastari, selaku Staff Bagian Umum, menjelaskan bahwa semua petugas ramah dan tegas. Tegas disini maksudnya sesuai

⁵⁸ Maini, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁵⁹ Santoso, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

dengan prosedur jadi masyarakat harus memaklumi jika ada suara yang lantang. Jangan dikira itu marah tapi tegas⁶⁰

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara kepada pegawai bahwa sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi sudah dilakukan dengan baik.

2. Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Manajemen Sumber Daya Insani atau SDI memang perlu dilakukan di segala bidang dan di semua organisasi, apapun bentuk usaha dan bidang kerjanya agar dapat memberikan layanan terbaik. SDI merupakan ruh dari sebuah usaha atau sebuah organisasi, karena SDI adalah pihak yang bertanggung jawab terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan kepada para masyarakat juga sangat memperhatikan kualitas dan proses pengembangan SDI seperti hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi dan kemuGefie menyajikan (mengartikulasikan) dengan jelas strategi-strategi (program), taktik-taktik (tata cara pelaksanaan program) dan operasi (tindakan) yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara menyeluruh.

⁶⁰ Anjastari, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bahwa keadaan pegawai di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan pembagiannya. Berikut adalah hasil wawancara kepada informan

Menurut Irmaidi, selaku Kasubbag Umum, menjelaskan disini Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memang memilih pegawai berdasarkan jurusan pendidikan, ada tes nya apalagi untuk PNS nya memang di seleksi secara nasional. Kalau untuk pegawai honorer dipilih yang mau bekerja tetapi tetap ada criteria harus minimal tamatan SMA. Semua sama asalkan mau bekerja dengan sungguh-sungguh.⁶¹

Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menyusun dan mengoordinasikan kegiatan yang dilakukan adalah dengan melakukan perencanaan terlebih dahulu, setelah perencanaan dilakukan, semua rencana akan dilakukan atau dilaksanakan setelah adanya pelaksanaan semua kegiatan di evaluasi.

Menurut Egi Randi, selaku selaku Staff Bagian Umum, mengatakan susunan dan juga koordinasi itu poin yang penting dalam instansi karena kalau tidak ada koordinasi semua tidak bisa berjalan sesuai dengan yang seharusnya. Maka dari itu saya selaku pegawai

⁶¹ Irmaidi, Kasubbag Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

bertanggungjawab menyusun dan mengkoordinasi serta melakukan perencanaan dengan baik⁶²

Adapun proses perencanaan yang dilakukan dalam menentukan kemajuan pada Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilakukan oleh instansi mulai dari perencanaan peralatan yang canggih, perencanaan penerimaan pegawai dan juga perencanaan pembagian kerja dilakukan dengan baik.

Menurut Gefie, selaku Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, menjelaskan untuk proses perencanaan memang dilakukan dengan baik karena perencanaan itu juga menjadi tolak ukur dari manajemen yang dilakukan karena pelaksanaan tinggal melaksanakan apa yang direncanakan. Adapun perencanaan yang dilakukan meliputi peralatan yang digunakan harus mengikuti perkembangan dan kemajuan zaman, kemudian penerimaan pegawai juga dilakukan perencanaan dan disini instansi tidak memilih pegawai berdasarkan pendidikan saja tetapi juga dengan kemauan untuk bekerja keras⁶³

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan lainnya memiliki tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan mereka

⁶² Egi Randi, Analisis Jabatan di Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁶³ Gefie, Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

Menurut Heni, selaku Staff Bagian Umum, menjelaskan tanggung jawab terhadap pekerjaan sangat penting bagi seorang pegawai karena kalau tidak ada rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan maka tidak dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat⁶⁴

Menurut Yuliani, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa tanggungjawab sangat penting dan memang dituntut untuk memiliki rasa tanggung jawab. Rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh pegawai sangat penting bagi instansi karena dapat membuat tujuan instansi tercapai⁶⁵

Selain itu Ibu Maini, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa tanggung jawab pegawai memang sangat penting dan memang harus dimiliki oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini karena tanpa adanya rasa tanggung jawab pegawai maka instansi tidak bisa mencapai apa yang menjadi tujuannya yaitu memberikan layanan kepada masyarakat⁶⁶

Selain rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai, yang harus dimiliki oleh pegawai adalah profesionalisme. Adapun profesionalisme pegawai terhadap pekerjaan pada kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dijelaskan oleh Bapak Santoso, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa seseorang memang dituntut agar

⁶⁴ Heni, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁶⁵ Yuliani, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁶⁶ Maini, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

professional. Misalnya saya sebagai bidang layanan harus profesional dalam menyelesaikan tugas saya dalam memberikan layanan. Begitu juga dengan pegawai lainnya harus dapat melaksanakan tugasnya masing-masing walaupun si pegawai itu sendiri sedang ada masalah lain tetapi tetap harus melaksanakan tugasnya sehari-hari⁶⁷

Penjelasan dari Anjastari, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa profesionalisme disini maksudnya adalah setiap pegawai itu harus dapat menjalankan tugasnya dengan mengesampingkan kepentingan pribadi dan juga dapat menggantikan tugas pegawai lainnya yang sedang berkepentingan⁶⁸

Agar kualitas pelayanan dilakukan dengan baik, maka pegawai pada kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu harus memiliki disiplin yang tinggi dalam melakukan pekerjaan dikarenakan jika pegawai pada tidak disiplin maka layanan akan lambat diberikan dan masyarakat merasa kecewa.

Menurut Bapak Irmaidi, selaku Kasubbag Umum dan bapak Egi Randi selaku Analisis Jabatan di Sub. Bagian Umum, mengatakan kalau tidak disiplin memang konsekuensinya diberikan hukuman. Tidak harus di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, semua instansi juga menerapkan seperti itu. Kalau tidak disiplin maka akan diberikan

⁶⁷ Santoso, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019.

⁶⁸ Anjastari, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

sanksi⁶⁹. Sangat jelas, dimanapun seorang pegawai bekerja jika tidak disiplin dari dalam diri pegawai itu sendiri pastinya akan diberikan hukuman⁷⁰

2. Pengorganisasian

Ada peraturan tertentu yang harus dipatuhi oleh pegawai yaitu semua peraturan yang ada. Bagi pegawai yang tidak mematuhi aturan pernah mendapat hukuman karena tidak menaati peraturan yaitu berupa SP I, Surat peringatan 2 dan SP 3. Pegawai yang pernah tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu juga diberikan sanksi.

Aturan itu memang sudah ada, siapapun itu baik itu pimpinan dan juga bawahan harus mematuhi aturan dari instansi itu sendiri. Begitu juga dengan mereka sebagai pegawai kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu maka jika tidak menaati aturan yang utamanya adalah diberikan sanksi berupa SP. SP itu ada satu sampai tiga.

Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki pegawai yang loyal terhadap pekerjaan. Pegawai yang mengesampingkan kepentingan instansi di atas kepentingan pribadi agar pelayanan yang diberikan paa masyarakat bisa maksimal.

Menurut Gefie, selaku Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, mengatakan bahwa instansi memang menuntut mereka agar loyal terhadap instansi dan kalau mereka

⁶⁹ Iрмаidi, Kasubbag Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁷⁰ Egi Randi, Analisis Jabatan di Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

menunjukkan rasa loyal maka instansi juga akan loyal kepada pegawainya. Begitu juga sebaliknya⁷¹

Ibu Fatimah Hijriani, selaku Sub. Bagian Umum menjelaskan bahwa masih ada pegawai yang tidak masuk kerja dengan alasan urusan pribadi, tapi tetap saja tidak melanggar peraturan yang ada di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini Karena alasan yang diberikan memang tepat dan sangat penting⁷²

3. Pengarahan

Untuk meningkatkan sumber daya insani pegawai, maka instansi memberikan pelatihan kepada semua pegawai. Pegawai diberikan pelatihan setiap 6 bulan atau setiap tahun sekali. Pelatihan yang diberikan seperti yang disampaikan oleh informan berikut:

Menurut Effendi Alamsyah, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa pelatihan yang diberikan kepada pegawai itu banyak, dimulai dari pelatihan dasar, teknik penilaian pegawai dan juga kartu skor⁷³

Selain itu Ibu Maini, selaku Staff Bagian Umum, mengatakan bahwa pelatihan itu penting untuk meningkatkan sumber daya insani maka

⁷¹ Gefie, Sekretaris Pimpinan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁷² Fatimah hijriani, Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁷³ Effendi Alamsyah, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

sering diadakan pelatihan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu agar pegawai memiliki lebih banyak pengetahuan⁷⁴

Pelatihan yang diberikan agar pegawai memiliki pengetahuan mengenai tugas dan pekerjaan mereka sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi instansi.

4. Evaluasi

Adapun bentuk kontribusi pegawai terhadap pekerjaan sesuai dengan bidang individu masing-masing pegawai.

Menurut Anjastari, selaku Staff Bagian Umum, menjelaskan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan jobdesk nya masing-masing, jadi kontribusi yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing.⁷⁵

Selain itu, anggaran untuk mengadakan pelatihan supaya sumber daya insani memiliki wawasan yang lebih luas. Bapak Irmaidi selaku Kasubbag Umum, mengatakan bahwa anggaran untuk mendidik/melatih terbatas, 2 kali dalam satu tahun sebenarnya lebih bagusnya dalam 1 job itu ada 5 kali pertahunnya dan juga untuk pemerataan SDI nya belum tertata rapi.⁷⁶

Dalam upaya untuk menciptakan SDI kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang kompeten (*knowledgable workers*), pihak kantor

⁷⁴ Maini, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁷⁵ Anjastari, Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

⁷⁶ Irmaidi, Kasubbag Umum Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, wawancara tanggal 29 Juli 2019

Kementerian Agama Provinsi Bengkulu terus mengadakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh jajarannya. Kegiatan pendidikan dan pelatihan ini dilaksanakan di beberapa tempat yaitu di enam sentra pendidikan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu upaya yang dilaksanakan oleh kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah dengan melaksanakan Program Pengembangan Staff (PPS). PPS adalah sebuah program dimana pihak kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mencetak kader pemimpin di masa yang akan datang yang mampu berkompetisi di tengah ketatnya persaingan bisnis. Mereka yang berhasil masuk dalam program ini akan dididik selama kurang lebih 11 bulan.

Pelatihan dan pengembangan pegawai merupakan salah satu fungsi manajemen personalia atau yang saat ini disebut manajemen sumber daya manusia. Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Manajemen sumber daya insani adalah seni dan ilmu memperoleh dan memajukan serta memanfaatkan tenaga kerja sehingga tujuan organisasi dapat direalisasi secara daya guna sekaligus adanya kegairahan bekerja dari para pekerja. Dari dua pengertian di atas manajemen sumber daya insani dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengelolaan sumber daya yang dilakukan

melalui kegiatan perencanaan *job analysis*, perencanaan, tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, penilaian prestasi kerja, sampai dengan pemberian kompensasi yang transparan untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang diwarnai dengan aturan Al-Qur'an, hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

B. Pembahasan

Pegawai pada kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah memiliki manajemen yang baik dan tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan mereka. Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki pegawai yang dapat memberikan layanan terbaik terhadap masyarakat. Pegawai yang mengesampingkan kepentingan instansi di atas kepentingan pribadi dan urusan pribadi masing-masing pegawai. Untuk meningkatkan

sumber daya insani pegawai, maka instansi memberikan pelatihan kepada semua pegawai.

Salah satu pengelolaan paling penting pada kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah pengelolaan sumber daya insani. Hal ini disebabkan sumber daya insani merupakan tulang punggung dalam roda menjalankan operasional suatu instansi. sumber daya manusia yang dimiliki sangat dimanfaatkan dalam mengelola suatu organisasi, karena seberapa bagus sistem yang dimiliki organisasi tidak berarti apa-apa jika tidak dijalankan oleh para pelakunya. Pelaku itulah yang dimaksud sumber daya insani. Pembahasan mengenai sumber daya insani dimulai dari manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah SWT dengan sebaik-baik bentuk, yang sesuai dengan firman Allah dalam surat At-Tiin ayat (95) : (4).

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٩٥﴾

Artinya : Sesungguhnya Mereka telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.⁷⁷

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai penerima dan pelaksana ajaran, sehingga ia diciptakan dan ditempatkan pada kedudukan yang mulia. Untuk mempertahankan kedudukan yang mulia itu Allah melengkapi manusia dengan akal dan perasaan sehingga manusia tersebut dapat

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 154

menerima dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan mengamalkan ilmu yang dimilikinya. Hal ini berarti bahwa kedudukan manusia sebagai makhluk yang mulia itu karena akal dan perasaan, ilmu pengetahuan dan kebudayaan yang seluruhnya dikaitkan dengan pengabdian kepada Allah. Potensi-potensi yang diberikan kepada manusia pada dasarnya merupakan petunjuk (hidayah) Allah yang diperuntukkan bagi manusia agar dapat menyasikan hidup dengan hakekat penciptanya.

Manusia tidak akan mampu menjalankan amanahnya sebagai seorang khalifah serta tidak akan mampu mengemban tanggungjawabnya jika ia tidak dilengkapi dengan potensi-potensi tersebut dan mengembangkannya sebagai sebuah kekuatan dan nilai lebih manusia dibandingkan makhluk lainnya. Artinya jika kualitas SDI manusianya berkualitas maka ia dapat mempertanggung jawabkan amanahnya sebagai khalifah dengan baik. Kualitas SDI ini tidak cukup hanya dengan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi saja, tetapi juga pengembangan nilai-nilai spiritual yaitu iman dan taqwa.

Kualitas SDI tidak akan sempurna tanpa ketangguhan spiritual, akan tetapi apabila SDI mempunyai ketangguhan tersebut maka akan lebih mempunyai tanggung jawab spiritual terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi. Sumber daya insani konsen terhadap pengaturan aktivitas dan hubungan terhadap antar pegawai. Mereka diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kegiatan manajemen sumber daya insani adalah seputar penentuan aktivitas pegawai, seleksi calon pegawai, pelatihan dan

pengembangan pegawai serta semua aktivitas lain terikat dengan awal masuk pegawai hingga masa pensiun.

Dalam manajemen sumber daya insani terdapat tiga pembahasan. Pembahasan pertama adalah perilaku sumber daya manusia syariah adalah dalam suatu organisasi haruslah memiliki nilai-nilai ketauhidan dan keimanan, karena dengan memiliki itu akan merasakan kenyamanan dalam melakukan sesuatu dan merasakan bahwa seolah-olah Allah itu dekat dengannya serta selalu mengawasinya dalam melakukan segala sesuatu apa yang dikerjakannya. Selanjutnya hal kedua ialah struktur organisasi di dalam manajemen sumber daya manusia syariah. Struktur organisasi sangat diperlukan untuk membuat perencanaan sehingga mempermudah dan mengakomodasi lebih banyak kontribusi positif bagi organisasi ketimbang hanya untuk mengendalikan performansi yang menyimpang. Serta lebih menjamin fleksibilitas baik didalam maupun antar posisi-posisi yang saling berinteraksi. Dan hal yang ketiga dalam manajemen sumber daya manusia syariah adalah sistem.

Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilakunya berjalan dengan baik, yaitu dengan pelaksanaan sistem kehidupan secara konsisten dalam semua kegiatan yang akhirnya akan melahirkan sebuah tatanan kehidupan yang baik. Dalam manajemen sumber daya insani, manusia sebagai sumber daya penggerak suatu proses produksi harus mempunyai karakteristik sifat-sifat yang dimiliki oleh para Anbiya' yaitu Shiddiq (jujur), Itqan (profesional), Fathanah (cerdas), amanah (terpercaya) dan Tabligh

(transparan). Profesional secara syariah artinya mengelola suatu usaha atau kegiatan dengan amanah. Dalam bisnis Islam dua faktor yang menjadi kata kunci yaitu kejujuran dan keahlian. Karena kejujuran merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Selain itu di dalam surat An-nisa ayat (4) : (58).

وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha mendengar lagi Maha melihat (QS. An-nisa : 58)*⁷⁸

Di dalam kandungan ayat tersebut menyampaikan amanat haruslah pada yang berhak menerimanya, yaitu orang yang benar-benar mempunyai keahlian dibidang tersebut. Karena menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya merupakan salah satu karakteristik profesionalisme Islam. Manajemen sumber daya manusia syariah yang baik adalah manajemen yang mengetahui tentang sumber daya insaninya dan selalu melakukan sesuatu perencanaan itu berdasarkan dengan syariat Islam serta menjadikan sumber daya insaninya itu memiliki wawasan yang luas dan yang selalu tunduk

⁷⁸Dapartemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 234

terhadap aturan-aturan yang berlaku baik hukum pemerintahan maupun hukum agama.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh *resources* yang ada dimuka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada dimuka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh Allah dalam Al-Quran surah Al-Jasyiah ayat (45) : (13).⁷⁹

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya: *“Dan Dia menundukkan untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berpikir”*.

Oleh karena itu sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada. Allah telah menganjurkan manusia untuk menuntut ilmu seluas-luasnya tanpa batas dalam rangka membuktikan kemahakuasaan Allah SWT.

Jika manusia telah mampu untuk mengamalkan hal diatas tentulah sumber daya manusia dan alam akan teroptimalkan. Pengayaan kualitas SDM

⁷⁹ Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

merupakan suatu keharusan dalam Islam, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Rasulullah SAW bahwa menuntut ilmu adalah wajib dari mulai lahir hingga wafat. Oleh karena itu mempelajari semua ilmu, baik umum maupun keagamaan merupakan suatu keharusan. Yang harus digaris bawahi ialah kemana ilmu itu akan digunakan.

Manajemen sumber daya insani (MSDI) yang ada dalam Islam adalah semua sumber daya yang dimanfaatkan untuk ibadah kepada Allah, bukan untuk yang lainnya. Dengan adanya rasa menerima amanah dari Allah maka kemampuan yang dimiliki akan ditingkatkan dan dilakukan dalam rangka menjalankan amanah yang diemban. Sifat yang akan tercermin dari sumber daya manusia islami yang baik ialah *siddiq*, *amanah*, *fatonah* dan *tablig*. Keempat sifat ini adalah tolak ukur yang riil untuk mengukur keunggulan sumber daya manusia islami. Semua sifat dan keadaan yang ideal tersebut tentunya tidak akan ada dengan sendirinya melainkan harus dengan usaha yang sungguh-sungguh dan kesabaran yang luar biasa, sebagaimana firmanNya dalam surah Ar-Raad ayat (13) : (11).⁸⁰

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri*”.

⁸⁰ Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

Kerja keras dan kerja cerdas adalah yang utama, untuk itu tidaklah heran jika dalam etos kerja tidaklah jauh beda antara etos kerja orang islam dengan etos kerja nonislam, yang membedakannya hanyalah pada *ontology* dan aksologinya. Bahkan semangat kerja orang nonmuslim ada yang melebihi orang islam, oleh karena itulah iman seorang muslim penting untuk dijadikan acuannya.

Pada intinya manajemen sumber daya insani (MSDI) tetap mengacu pada pencapaian kesejahteraan yang diridhoi oleh Allah, tuhan semesta alam, bagaimanapun caranya. Sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumber daya insani di dalam suatu instansi berhubungan dengan sistem formal dalam. pengelolaan kerja. Apabila instansi tidak mengelola dengan baik sumber daya insani yang mereka miliki maka hal tersebut akan mempengaruhi seluruh kinerja instansi, sehingga dapat kita katakan bahwa sumber daya insani merupakan jantung dari suatu instansi atau organisasi. Arti penting setiap sumber daya dapat dinilai dari beberapa kriteria utama yaitu, pertama, kemampuan untuk memberikan nilai lebih pada instansi, kedua, memiliki keahlian yang unik dan langka yang dapat menunjang kinerja positif instansi, ketiga, mempunyai keahlian yang tidak mudah ditiru oleh orang lain, keempat, dapat menggabungkan semua keahlian yang mereka miliki untuk mengerjakan tugas baru didalam instansi. Sehingga keempat hal tersebut dapat menunjang semua modal dasar yang dimiliki oleh manusia dimana modal

dasar tersebut adalah pengetahuan, keahlian dan kemampuan manusia untuk menunjang nilai ekonomi dalam suatu instansi atau organisasi.

Islam memandang manusia tidak hanya hidup di dunia saja namun ada kehidupan akherat setelah kehidupan dijalani didunia, sehingga apabila memiliki nilai didalam kehidupan maka nilai tersebut haruslah dapat diterapkan pada kehidupan akherat yang abadi. Kebutuhan tertinggi manusia islam yaitu pada pencapaian suatu proses secara bertahap untuk mencapai tujuan tertinggi, ridlo Allah SWT. Pendekatan perkembangan sumber daya insani secara islami dapat dipandang dari berbagai sudut tergantung dari kebutuhan setiap individu itu sendiri, karena kebutuhan kejiwaan setiap manusia berbeda dengan yang lainnya.

Apabila kebutuhan dasar jiwa manusia terpenuhi dengan baik maka akan tercapai ketentraman didalam setiap langkah kehidupannya, sehingga jika kita ingin mengembangkan potensi sumber daya insani dengan optimal lebih baik jika konsentrasi diletakkan pada pengembangan kebutuhan dasar yang disesuaikan dengan apa yang diperlukan masing-masing individunya. Pendekatan kejiwaan lebih baik dilakukan secara personal dan tidak secara masal karena kebutuhan jiwa manusia tidak sama antara satu dengan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis paparkan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah baik. Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah berkualitas, dalam arti pegawai sudah melakukan pekerjaan dan memberikan layanan dengan baik pada masyarakat. Jika terdapat komplain masyarakat yang mengatakan proses pelayanan yang lama, itu semua sudah menjadi aturan dari pemerintah dan pegawai hanya menjalaninya saja.
2. Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Dalam upaya untuk menciptakan SDI kantor Kementrian Agama Provinsi Bengkulu yang kompeten (*knowledgable workers*), pihak kantor Kementrian Agama Provinsi Bengkulu terus memantapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Tetapi yang masih kurang adalah pelatihan yang diberikan pada pegawai.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat peneliti sarankan kepada pihak-pihak terkait diantaranya:

1. Bagi kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu agar terus berupaya meningkatkan Sumber Daya Insani dengan mengadakan pelatihan karena pelatihan yang diberikan masih kurang sedangkan pelatihan sangat bermanfaat bagi pegawai kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.
2. Agar memilih atau menempatkan posisi SDI yang mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT Gramedia. 2004
- Departemen Agama RI. *Alquran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro. 2006.
- Foster, Bill. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM : Jakarta. 2001.
- Hidayati, Alfiah. “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah Mandiri Salatiga*,”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2015
- Haming, Murdifin. dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011
- Handoko, T. Hani. *Manajemen:Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE. 2016
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung. 2006
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. 2005
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. 2009
- Rahman, Nik Mutasim Nik dan Mohamad Adnan Alias, Sharmin Shahid, Mohamad Abdul Hamid, Syed Shah Alam. “*Relationship between Islamic Human Resource Management (IHRM) practices and trust: An empirical study*”, (Journal of Industrial Engineering and Management). 2017.
- Ratminto. *Manajemen Pelayana*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006
- Rivai. *Penilaian Prestasi Kerja Teori dan Praktek*. Jakarta. PT. Ganudra Pustaka Utama. 2004
- Sarwono. *Pengukuran Efektivitas Kerja Pegawai*. Yogyakarta: Andi Offset. 2008
- Simamora. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta. BPFE. 2005

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:
Alfabeta. 2013

Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta:
Graha Ilmu. 2014