

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DITINJAU DARI FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BENJENG KABUPATEN GRESIK JAWA TIMUR

Rizka Yuniar

rizkayuniar28@gmail.com

Puskesmas Kepatihan, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik

Nur Halima

nurhalima@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This research aims to analyze employee performance in terms of internal and external factors as well as supporting and inhibiting factors in improving employee performance in KUA Benjeng District, Gresik Regency using a descriptive qualitative analysis approach. The results of the research are that performance is viewed from internal employee factors, work quality is in accordance with the law or SOP and punctuality is optimal. Then employees have various innovations to make it easier to complete work and employees are able to carry out their work in accordance with their main duties and functions. Performance is reviewed from external factors, employees communicate well with superiors and co-workers, employees implement teamwork and employees implement organizational culture well. Supporters in improving employee performance, the quality of their human resources is very responsible for the tasks that have been assigned, employees have competencies that are in accordance with their main duties and functions and work commitment has been implemented well. The obstacles to improving employee performance are inadequate work facilities, employees do not mix family problems into the office and human resources at KUA do not understand technology.

Key words: performance, employees, technology

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai ditinjau dari faktor internal dan eksternal serta faktor yang pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yaitu kinerja ditinjau dari faktor internal pegawai kualitas kerja sudah sesuai dengan undang-undang atau SOP dan ketepatan waktu sudah optimal. Kemudian pegawai mempunyai berbagai inovasi untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan serta pegawai mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi. Kinerja ditinjau dari faktor eksternal, pegawai melakukan komunikasi dengan atasan sudah baik dan rekan kerja, pegawai sudah menerapkan kerjasama tim serta pegawai sudah menerapkan budaya organisasi dengan baik. Pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai, kualitas SDM mereka sangat bertanggung jawab terhadap tugas yang telah dibebankan, pegawai sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tupoksi dan komitmen kerja sudah diterapkan dengan baik. Penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai fasilitas kerja kurang memadai, pegawai tidak mencampurkan masalah keluarga ke dalam kantor serta SDM di KUA ini kurang memahami teknologi.

Kata kunci : kinerja, pegawai, teknologi

PENDAHULUAN

Faktor utama keberhasilan pembangunan nasional adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Pegawai sebagai SDM merupakan aset terpenting yang dimiliki oleh suatu instansi. Tiap instansi yang memberikan pelayanan harus memperhatikan kualitas pelayanan sehingga seluruh pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Pada kondisi seperti ini, maka manajemen SDM mempunyai peranan yang sangat penting dalam memanfaatkan dan mengembangkan sumber daya yang dimiliki, sehingga suatu instansi dapat memberikan pelayanan publik seiring dengan perubahan tuntutan masyarakat.

Setiap instansi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan yang menjadi tujuan instansi akan tercapai. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya. Kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2019).

Kinerja di dalam organisasi juga ditunjukkan bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimas Islam pada Kementerian Agama Republik Indonesia yang berkedudukan di Kecamatan satu tingkat di bawah Kantor Kementerian Agama di Tingkat Kota atau Kabupaten, dan membantu pembangunan pemerintahan di tingkat kecamatan. Menurut pasal 7 Menteri Agama Republik Indonesia nomor 13 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal

kementerian agama pada Kantor Kementerian Agama, Kementerian Agama mempunyai tugas dan fungsi Kementerian Agama di wilayah kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fenomena yang ada dilapangan, terdapat permasalahan yang ditemui, antara lain:

- a. Masih terdapat pegawai yang kebingungan dengan tugas yang diberikan dan kurangnya kemampuan dari beberapa pegawai yang dapat menguasai Informasi dan Teknologi (IT). Sehingga terkadang pegawai menunggu pegawai lainnya untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan teknologi.
- b. Masih kurangnya sumber daya manusia pegawai di KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan kepala KUA Kecamatan Benjeng beliau menyatakan masih minimnya SDM di dalam KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik.
- c. Tidak seluruh pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik merupakan ASN (Aparatur Sipil Negara) yang dapat mengikuti pelatihan dan pengembangan pegawai yang diadakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Berdasarkan fenomena gap tersebut, maka peneliti akan mengambil judul "Analisis Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Faktor Internal dan Eksternal di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

TINJAUAN TEORETIS

Menurut Moehariono (2019), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi

organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Bintoro (2017) mengatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan

Dimensi kinerja ditinjau dari faktor internal adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual (Hao, 2013)
- b. Ketepatan waktu adalah ketangkasan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya.
- c. Inisiatif merupakan keinginan atau dorongan dari karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa di perintah oleh pimpinan. Kinerja karyawan akan tercipta apabila adanya inisiatif dari karyawan untuk bekerja dengan baik.
- d. Kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk menjalankan tugas dalam pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2020).

Dimensi kinerja ditinjau dari faktor eksternal adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi adalah suatu hal yang

sangat berpengaruh terhadap kegiatan organisasi, penyampaian komunikasi yang benar dan tepat akan memudahkan organisasi untuk mencapai tujuannya.

- b. Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya (Luthans, 2014). Rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kinerja karyawan
- c. Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah eksternal dan internal (Tika, 2016).

Faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai yaitu :

- a. Kualitas sumber daya manusia Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan. Menurut Matindas (2015) kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki 14 kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan diri serta mendorong pengembangan diri rekannya.
- b. Kompetensi kerja Menurut Mangkunegara (2015) mengatakan bahwa kompetensi mencakup: kompetensi teknis, kompetensi konseptual, kemampuan untuk secara efektif menjaga saling ketergantungan dengan orang lain.
- c. Komitmen kerja merupakan salah satu dasar yang mendorong pegawai dalam melakukan pekerjaan. Komitmen kerja yang tinggi memberikan motivasi kuat untuk terus bertahan di dalam suatu perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan/instansi. Robbins (2014) mengemukakan bahwa komitmen kerja merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam perusahaan dan tidak ada keinginan meninggalkannya.

Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai yaitu :

- a. lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.
- b. Keluarga merupakan peranan yang menggambarkan seperangkat perilaku antar pribadi, sifat, kegiatan yang berhubungan dengan pribadi dalam posisi dan situasi tertentu. Keluarga merupakan faktor terpenting untuk menunjang kinerja karyawan sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara maksimal.
- c. Sumber Daya Manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi. SDM akan sangat mempengaruhi organisasi, akan dibawa kemana organisasi itu tergantung SDM yang tersedia dan dimiliki.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah analisis kinerja pegawai ditinjau dari faktor internal dan eksternal di KUA Kecamatan Benjeng. Dimensi penelitian ini yaitu . Kinerja ditinjau dari faktor Internal: Kualitas Pekerjaan, Ketepatan Waktu, Inisiatif,

Kemampuan. Kinerja ditinjau dari faktor eksternal: Komunikasi, Rekan Kerja, Budaya Organisasi. Faktor pendukung: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompetensi Kerja, Komitmen Kerja. Faktor penghambat: Faktor Lingkungan, Faktor Keluarga, Sumber Daya Manusia. Lokasi dalam penelitian adalah di KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. subyek dalam penelitian ini yaitu: Kepala KUA 1 orang, pengawas 1 orang, penyuluh 1 orang, tenaga admin 1 orang, calon pengantin A 1 orang dan calon pengantin B 1 orang. Obyek dalam penelitian ini adalah: kinerja pegawai di kua kecamatan benjeng. Metode pengumpulan data menggunakan indepth interview dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode miles, huberman dan saldana (2014) yaitu: 1. Kondensasi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kinerja ditinjau dari faktor Internal Pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kualitas Pekerjaan. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Kualitas Kerja sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau SOP yang sudah di tetapkan sebelum melakukan kegiatan untuk mencegah terjadinya penyimpangan ataupun kelalaian dalam melakukan pekerjaan.
- b. Ketepatan Waktu. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Ketepatan Waktu sudah optimal karena sudah sesuai dengan target penyelesaian yang sudah

ditetapkan dan tidak menumpuk pekerjaan.

- c. Inisiatif. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Inisiatif, mempunyai berbagai macam inovasi untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan pegawai di KUA beradaptasi dengan keadaan baru dan menggunakan cara baru dalam mengerjakan tugas lama.
- d. Kemampuan. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Kemampuan, pegawai sudah mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Kinerja ditinjau dari faktor Eksternal Pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Komunikasi. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Komunikasi, pegawai melakukan komunikasi dengan atas sudah baik. Komunikasi antara para pimpinan dan pegawai sangat diperlukan untuk mencapai tujuan KUA. Dengan menjalin komunikasi yang baik maka akan menimbulkan suasana kerja yang kondusif di KUA dan akan menumbuhkan Kerjasama yang baik dalam berbagai kegiatan di KUA.
- b. Rekan Kerja. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Rekan Kerja sudah sangat baik. Pegawai menerapkan kerjasama tim dalam melaksanakan pekerjaan secara bersama-sama antar pegawai. Kerjasama tim berguna untuk mempercepat selesainya pekerjaan. Mengkomunikasikan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sangat dibutuhkan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pekerjaan.

- c. Budaya Organisasi. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi budaya organisasi, pegawai sudah menerapkan budaya organisasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan

Faktor Pendukung Pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kualitas sumber daya manusia. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia mereka sangat bertanggung jawab terhadap tugas yang telah dibebankannya dan tidak melalaikannya. Sehingga mereka tidak akan melakukan sebuah kesalahan pada tugas yang telah dibebankan kepada pegawai tersebut.
- b. Kompetensi Kerja. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Kompetensi Kerja, pegawai sudah memiliki kompetensi problem solving. Pegawai KUA melihat akar permasalahan menggunakan logika dan analisis yang cermat dan menemukan solusi untuk mengatasi masalah yang terjadi.
- c. Komitmen Kerja. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Komitmen Kerja sudah diterapkan dengan baik, pegawai menganggap masalah yang terjadi di KUA merupakan masalah pribadi. Akan tetapi ada 1 informan yang mengatakan bahwa masalah yang terjadi di KUA tidak menjadi masalah pribadi kecuali menyangkut *job description* pegawai tersebut.

Faktor Penghambat Pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Faktor Lingkungan. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Faktor Lingkungan dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja di KUA Kecamatan Benjeng ini kurang memadai. Hal ini dapat dilihat yaitu masih kurangnya jumlah komputer, printer, almari, kipas, meja kursi dan tempat-tempat lain untuk menyiapkan berkas. Fasilitas kerja yang kurang memadai dapat menghambat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
- b. Faktor Keluarga. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Faktor Keluarga, pegawai tidak mencampurkan masalah keluarga ke dalam kantor. Begitupun sebaliknya tidak mencampurkan masalah kantor ke dalam keluarga. Memisahkan urusan pribadi dengan masalah kantor penting untuk menciptakan keseimbangan.
- c. Sumber Daya Manusia. Sesuai hasil wawancara dengan 6 informan menunjukkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi Faktor Sumber Daya Manusia. SDM di KUA Kecamatan Benjeng ini kurang dalam memahami teknologi. Akan tetapi mereka berusaha untuk bisa mengoperasikan teknologi yaitu dengan cara meminta bantuan rekan kerja yang memiliki keahlian di bidang teknologi serta menggunakan fasilitas youtube untuk belajar memahami teknologi.

Pembahasan

Kinerja ditinjau dari faktor Internal Pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Dimensi kinerja ditinjau dari faktor internal yang pertama yaitu Kualitas pekerjaan, Suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan dapat dilihat kualitasnya. Ketika menginginkan hasil yang baik tentu harus diimbangi dengan kualitas kerja yang baik pula, hal ini dikarenakan kinerja yang dilakukan harus dengan rasa tanggung jawab, ada konsep

yang jelas, memiliki etos kerja yang tinggi, serta bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap tugas pekerjaan. Kedua, ketepatan waktu adalah ketangkasan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya (Maddy, 2019). Apabila budaya tepat waktu ini sudah ada pada suatu organisasi atau pada diri seseorang, maka tentu kinerja yang dimiliki organisasi atau seseorang tersebut akan baik, dikarenakan organisasi atau seseorang tersebut dapat menyelesaikan tugas dan amanah yang diemban dengan tepat waktu. Ketiga, inisiatif sangat penting untuk memunculkan hal-hal baru atau ide yang belum pernah muncul sebelumnya. Inisiatif merupakan salah satu dari aspek yang menunjukkan performansi. Inisiatif memungkinkan orang untuk menciptakan peluang baru, dan berinovasi dalam cara yang lebih kreatif, dan hal ini akan membawa perubahan yang positif. Individu yang memiliki inisiatif yang kuat maka akan mencari cara-cara baru untuk mencapai tujuan dan menciptakan ide-ide yang inovatif dan kreatif. Keempat, kemampuan dapat diartikan sebagai kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk menjalankan tugas dalam pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Apabila seseorang mempunyai kemampuan yang baik tentu dia tidak akan menemui kesulitan dalam menghadapi pekerjaannya. Tetapi apabila seseorang tidak mempunyai kemampuan yang baik maka akan menghambat dalam menyelesaikan pekerjaannya bahkan memerlukan waktu yang lebih lama karena kurangnya keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.

Kinerja ditinjau dari faktor eksternal pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Dimensi kinerja ditinjau dari faktor eksternal yang pertama, komunikasi ketika para pemimpin dapat berkomunikasi dengan efektif dengan bawahan maka pesan yang disampaikan

dapat diterima dengan baik. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam penyampaian informasi yang harus diketahui oleh setiap pegawai. Informasi tersebut berupa instruksi kerja, target dari instansi tersebut, peran yang harus dijalankan oleh masing-masing pegawai, sampai masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh masing-masing pegawai. Dengan demikian komunikasi yang efektif memiliki peranan penting di dalam sebuah instansi. Dari komunikasi yang efektif akan menciptakan hasil yang selaras dan tercapainya target/visi dan misi dari instansi tersebut.

Kedua, rekan kerja yaitu hubungan baik antar rekan kerja menjadi landasan utama kerjasama tim. Hubungan yang baik mendorong seseorang untuk membantu rekan kerjanya yang membutuhkan bantuan, sehingga pekerjaan akan terasa lebih cepat dan ringan serta efisien. Rekan kerja bukan hanya sekedar teman berbagi cerita, namun juga menjadi sumber inspirasi dan solusi. Meskipun memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing akan tetap dibutuhkan kerja lain untuk membantu dan mendukung pekerjaan demi tercapaiannya tujuan instansi.

Ketiga, Budaya organisasi. Lahirnya 5 Budaya organisasi dari Kementerian Agama Republik Indonesia untuk menjawab keinginannya yang ingin mengembalikan citra dan kepercayaan Kementerian Agama dimata publik dengan dibuktikan dengan kinerja yang baik. Maka upaya pelayanan kepada publik berbasis akuntabilitas dan transparansi harus didukung oleh pelayanan yang ikhlas dari seluruh pegawainya. 5 Nilai Budaya organisasi tersebut yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan.

Faktor pendukung Kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Pertama, Kualitas Sumber Daya Manusia dapat dikatakan berkualitas ketika mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sikap

tanggung jawab dalam bekerja adalah bagian dari kinerja institusi. Tanggung jawab merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap apa yang telah ditugaskan kepadanya.

Kedua, kompetensi kerja. Dalam bekerja maka akan sering menemukan berbagai masalah dan dituntut untuk segera menyelesaikannya agar tidak mengganggu pekerjaan lainnya. Permasalahan yang muncul tidak selalu datang dari pekerjaan saja, akan tetapi juga masalah pribadi. Dengan mempunyai kemampuan problem solving ini, maka akan lebih mudah dan cepat dalam mengidentifikasi sumber masalahnya, kemudian mencari tahu alasan kenapa masalah ini bisa terjadi dan selanjutnya menetapkan solusi yang tepat untuk memperbaikinya

Ketiga, komitmen kerja memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan mempengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu instansi. Komitmen kerja sebagai bentuk loyalitas dan identifikasi pegawai terhadap nilai-nilai dan tujuan instansi. Komitmen dianggap sebagai faktor krusial yang dapat mempengaruhi sejauh mana karyawan berkontribusi secara optimal. Melalui komitmen kerja, pegawai tidak hanya terikat secara emosional, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi suatu instansi.

Faktor penghambat Kinerja pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Pertama, Faktor Lingkungan. Fasilitas kerja yang lengkap dan memadai diperlukan dalam bekerja sehingga bisa menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Fasilitas kerja adalah sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya suatu instansi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Suatu instansi dalam menjalankan aktivitas bekerja untuk mendapatkan kinerja pegawai yang maksimal sangat mengandalkan fasilitas kerja yang lengkap untuk dapat mempermudah dan

menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien dan hasil kerja yang optimal. Adanya fasilitas kerja yang memadai akan mendukung kinerja pegawai, 67 mempermudah dan memperlancar proses kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kecepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang ada dan akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai

Kedua, Faktor Keluarga. Pekerjaan dan keluarga adalah dua area dimana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya. Walaupun berbeda, pekerjaan dan keluarga interdependent satu sama lain sebagaimana keduanya berkaitan dengan pemenuhan hidup seseorang. Melalui pekerjaan, seseorang mengubah tidak dirinya, memperkaya dan menumbuhkan hidup dan semangatnya. Sedangkan keluarga dipandang sebagai hal yang pertama dan paling penting dalam human society.

Ketiga, Sumber Daya Manusia memegang peran penting bagi keberhasilan suatu pekerjaan. Dalam era digitalisasi dan globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Penggunaan teknologi yang semakin berkembang pesat juga telah memengaruhi hampir semua aspek kehidupan, termasuk di dalam dunia kerja. Teknologi telah memudahkan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, serta membuka peluang baru bagi perusahaan untuk dapat berkembang lebih cepat.

SIMPULAN

Kinerja ditinjau dari faktor internal pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kinerja dilihat dari dimensi Kualitas Kerja sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau SOP yang sudah di tetapkan.
- b. Kinerja dilihat dari dimensi Ketepatan Waktu sudah optimal karena sudah sesuai dengan target penyelesaian yang sudah ditetapkan.

- c. Kinerja dilihat dari dimensi Inisiatif, pegawai mempunyai berbagai macam inovasi untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan.
- d. Kinerja dilihat dari dimensi Kemampuan, pegawai sudah mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Kinerja ditinjau dari faktor eksternal pegawai KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kinerja dilihat dari dimensi Komunikasi, pegawai melakukan komunikasi dengan atasan sudah baik.
- b. Kinerja dilihat dari dimensi Rekan Kerja sudah sangat baik. Pegawai menerapkan kerjasama tim dalam melaksanakan pekerjaan secara bersama-sama antar pegawai
- c. Kinerja dilihat dari dimensi Budaya Organisasi, pegawai sudah menerapkan budaya organisasi dengan baik.

Pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kinerja dilihat dari dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia mereka sangat bertanggung jawab terhadap tugas yang telah dibebankannya dan tidak melalaikannya.
- b. Kinerja dilihat dari dimensi Kompetensi Kerja, pegawai sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tupoksi.
- c. Kinerja dilihat dari dimensi Komitmen kerja sudah diterapkan dengan baik.

Penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

- a. Kinerja dilihat dari dimensi Faktor Lingkungan dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja di KUA Kecamatan Benjeng ini kurang memadai.
- b. Kinerja dilihat dari dimensi Faktor Keluarga, pegawai tidak mencampurkan masalah keluarga ke dalam kantor. Begitupun sebaliknya tidak mencampurkan masalah kantor ke dalam keluarga. Memisahkan urusan

- pribadi dengan masalah kantor penting untuk menciptakan keseimbangan
- c. Kinerja dilihat dari dimensi Faktor Sumber Daya Manusia. SDM di KUA Kecamatan Benjeng ini kurang dalam memahami teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.

Moeheriono. 2019. Pengukuran Kinerja Berbasis kompetensi. Ghalia

Miles & Huberman. 2014. Qualitative Data Analysis. America: SAGE Publications Sinambela, Lijan Poltak. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta.