ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO

SKRIPSI
Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Oleh :

SITI MAKMUROH

NIM. 12240082

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. MIKHRIANI, M.M

NIP. 19640512 200003 2 001

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2016

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856,Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor: B-1583/Un.02/DD/PP.01.3/08/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: **Siti Makmuroh**
NIM/Jurusan	: **12240082/MD**
Telah dimunaqasyahkan pada	: **Jumat, 19 Agustus 2016**
Nilai Munaqasyah	: **87 (A/B)**

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji II,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002

Penguji III,

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007

Yogyakarta, 23 Agustus 2016
Dekan,

Dr. Nurjannah, M.Si.
NIP 196003101987032001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama	: Siti Makmuroh
NIM	: 12240082
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Judul	: Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah	Pembimbing
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.	Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP. 19670104 199303 1 003	NIP. 19640512 200003 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Siti Makmuroh
NIM	: 12240082
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah hasil karya pribadi saya yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Yang menyatakan,

Siti Makmuroh

NIM. 12240082

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk yang tercinta:

Amamaterku Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang Mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (At Taubah: 105)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al Aliyy Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2006), hlm. 162.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kekuatan sehingga bisa menyusun skripsi dengan baik. Shalawat serta salam saya sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW karena telah memberikan pencerahan berupa ilmu pengetahuna. Dengan bermodal istiqamah maka skripsi berjudul : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu di bidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A Ph.D sekalu Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Kepala jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga. Terimakasih atas bimbingan, arahan serta saran-sarannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Bapak Aris Risdiana, S.Sos.I., MM selaku dosen pembimbing akademik penyusun yang telah memberikan arahan selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
5. Ibu Dra. Hj. Mikhriani, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang tak henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagi ilmunya terhadap penyusun selama berproses di Jurusan Manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Hj. Tejowati, SH selaku staf TU manajemen dakwah yang banyak memberikan bantuan atas terselesaikannya skripsi ini.
8. Kedua orang tua, kekuatan saya, Bapak Suratman dan Ibu Siti Aminah yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kesayangan saya, adik-adik tercinta Septi Dwi Jayanti dan Nur Lailatur Rohmah, yang selalu super rempong menanyakan kapan wisuda, terima kasih keceriaannya.
10. Bapak Drs. H. Nurudin, M.Pd.I selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang telah mengijinkan saya melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.
11. Bapak Ismu, Bapak Miftah, Bapak Sumedi, Bapak Farid, Ibu Mutamimah, Ibu Umi, Bapak Mujiono, Bapak Bowi, Bapak Huda, Bapak-bapak satpam dan mbak Sukma serta seluruh keluarga besar Kantor Kemnterian Agama Kabupaten

Purworejo, terima kasih atas informasi yang telah diberikan serta keceriaan selama penelitian disana.

12. Teman-teman tercinta Fajar Munggih Nugrahini, Dwi Marwati, Tri Wahyujati, Bunga Ayu Valiandri, Khofiya Nida yang selalu mendukung memberikan motivasi dan semangat.
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2012 “ARMADA” yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. Keluarga Besar Bebeb Ngrati, Pak Ismuhadi, Mba Aam, beb Wanda, beb Tari, beb Sani, beb Futri, Mas As’ad, Mas Fikar, Mas Nur, Baihaki, Badrun. Terima kasih telah berbagi banyak pengalaman dengan saya.
15. Sahabat-sahabat SMA yang dari dulu hingga sekarang tetep setia, terima kasih Anita Sari, Yessy Feriana, Shendiana, Heni Setiana atas semangat yang kalian tularkan kepada saya.
16. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu proses kuliah dan proses penyusunan skripsi ini. Karena tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua jasa baik mereka serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal yang sholeh di sisi-Nya. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki penulis sangat terbatas, untuk itu diperlukan saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini bisa bermanfaat dan bisa memberikan pencerahan kepada pembaca maupun penyusun, semoga Allah selalu memberikan keberkahan kepada hidup kita, Amin ya Robbal Alamiin.

Yogyakarta, 5 Agustus 2016

Siti Makmuroh
12240082

ABSTRAK

Siti Makmuroh, (12240082), Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016.

Pelayanan merupakan salah satu fungsi dari lembaga pemerintahan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan merupakan cerminan dari tingkat respon pemerintah terhadap masyarakatnya. Ada beberapa hal yang menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan di suatu lembaga, salah satunya adalah kinerja SDM, dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara yang merupakan pelaksana dari proses pelayanan. Kinerja aparatur sipil negara sering menjadi sorotan masyarakat mengingat banyaknya media yang memberitakan hal tersebut. Bahkan kinerja aparatur mendapatkan image buruk dari sebagian masyarakat, seperti etika kerja yang kurang baik, sering bolos, dan hanya menghambur-hamburkan uang negara.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menginterpretasikannya dalam kalimat sederhana sehingga dapat diambil pengertiannya untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Metode pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi dumber dan triangulasi metode.

Setelah melakukan penelitian, didapatkan hasil bahwa kinerja aparatur sipil negara yang meliputi *Quality, Quantity, Time Liness, Cost Effectiveness, Need for Supervision* dan *Interpersonal Impact* sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Adapun indikator yang paling berdampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah hasil kerja aparatur berdasarkan kualitas *(Quality)* yaitu kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan dan penguasaan aparatur dalam menggunakan terknologi yang menunjang pekerjaannya.

Kata kunci : *Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Kualitas Pelayanan,* dan *Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ii

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Penegasan Judul 1

B. Latar Belakang 5

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian 9

E. Kajian Pustaka 10

F. Kajian Teori 14

G. Metodologi Penelitian 23

H. Sistematika Pembahasan 29

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO 32

A. Profil Lembaga 32

B. Sejarah 32

C. Visi dan Misi 35

D. Struktur Organisasi 36

E. Unit Kerja 37

BAB III ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO…….. 50

A. *Quality Analysis* 52

B. *Quantity Analysis* 57

C. *Time Liness Analysis* 60

D. *Cost Effectiveness Analysis* 64

E. *Need for Supervision Analysis* 68

F. *Interpersonal Impact Analysis* 71

BAB IV PENUTUP 78

A. Kesimpulan 78

B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo
2. Foto-foto Proses Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian 31

Gambar 2.1 Struktur Organisasi 36

Gambar 3.1 Proses Penilaian Kinerja 52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 10

Tabel 1.2 Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang 12

Tabel 2.1 Personalia dan jabatan 37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran judul penelitian. Oleh karena itu peneliti terlebih dahulu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat pada judul penelitian ini yaitu *"Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo"*

1. Analisis

   Menurut Wiradi, Analisis adalah aktifitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut keriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya[1]. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb)[2].

   Dalam penelitian ini, yang dimaksud analisis adalah penyelidikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara dan

[1] Makinuddin dan Tri Hadiyanto Sasongko, *Analisis Sosial*, (Bandung: Akatiga, 2006), hlm. 40.

[2] Depdikbud Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,2005), hlm. 32.

kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

2. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Menurut Rivai, Basri, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksankan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama[3]. Sedangkan kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya[4].

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah[5].

Berdasarkan uraian di atas, yang dimaksud dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penelitian ini

[3] Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, pengukuran, dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.6.

[4] *Ibid*, hlm.5.

[5] UU No.5 Tahun 2014 tentang ASN, BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat (1)

adalah tingkat keberhasilan ASN dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima, dan menggunakan[6]. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan[7].

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan dalam penelitian ini adalah ativitas aparatur maupun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Menurut Peraturan Presiden No 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama, Kementerian Agama adalah lembaga pemerintah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada presiden yang dipimpin oleh menteri, dan bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama

[6] J. S. Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), hlm. 781-782.

[7] Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85.

untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara[8]. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang berlokasi di Jalan Tegalsari 10 Purworejo merupakan lembaga pemerintah yang bertugas membantu presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama dengan wilayah kerja yaitu Kabupaten Purworejo.

Maksud judul penelitian "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo" adalah proses penyelidikan dan penguraian terhadap kinerja ASN dalam aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

B. Latar Belakang Masalah

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan

[8] Peraturan Presiden No 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama pasal 1 dan 2

pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut[9]. Perkembangan instansi pemerintahan yang ada di Indonesia belakangan ini mengarah pada tuntutan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan cita-cita reformasi. Akibatnya pemerintah tidak hanya dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien sesuai kaidah administrasi negara agar dapat terwujud pelayanan yang maksimal[10].

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang berlokasi di Jalan Tegalsari 10 Purworejo merupakan lembaga pemerintah yang bertugas membantu presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama dengan wilayah kerja yaitu Kabupaten Purworejo. Ada beberapa unit kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, antara lain : Sub bagian Tata Usaha, Bimas Islam, Seksi Pendidikan Madrasah, Penyelenggara, Syariah, Penyelenggara Katolik, dan Seksi Haji Umroh. Jumlah SDM/ Pegawai di lingkup Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah 595 orang, sedangkan pegawai/ ASN di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah 79 orang. Secara keseluruhan, tugas Kementerian Agama sebagai

[9] Hardiyansyah, Kualitas *Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya,* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 10.

[10] Ahmad Fathoni, Perfomance evaluation of civil service at Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, (Surabaya: E-Jurnal UNESA Vol 1 No 2, 2013)

lembaga Pemerintah adalah melayani masyarakat dibidang keagamaan, sedangkan ASN adalah sebagai pelaksananya.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Fandy menyimpulkan bahawa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan[11]. Pemerintah/ pemerintahan sudah seharusnya mengaut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada msayarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan – proses - keluaran hasil/ dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsif, aman, dan penuh empati* dalam pelaksanaannya)[12].

Setiap pelanggan/ pengguna jasa atau yang selanjutnya dalam penelitian ini akan disebut tamu, mempunyai ekspetasi yang berbeda-beda tentang pelayanan yang diberikan kepadanya. Bapak Fatkhan Anis dari Kecamatan Kaligesing merupakan salah seorang tamu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang berkepentingan untuk mendaftarkan orang tua beliau menunaikan ibadah haji, Bapak Fatkhan mengeluhkan beberapa hal mengenai pelayanan yang diberikan oleh

[11] Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85.

[12] Hardiyansyah, Kualitas *Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*, hlm. 14.

pihak Kementerian Agama Kabuapten Purworejo, khususnya bagian seksi penyelenggara haji dan umroh.

"Tadi pas saya datang saya sudah diterima dengan baik, tapi perasaan saya sini tutupnya setengah tiga, terus tadi katanya setengah lima, ini untuk bagian biro haji ya; tutupnya setengah lima tapi sekarang baru setengah empat sudah tidak bisa online lagi, nah ini yang saya tidak tahu dikatakan apa, harusnya kan hari ini saya selesai dan tidak kesini lagi. Kemudian saya nggak tahu, tadi saya datang, masuk ruangan, diberi kertas terus ditinggal, semua staff pergi sholat, saya tidak tahu apakah ada jadwal sholat berjamaah atau tidak seharusnya saya didahulukan kalau menurut saya, karena saya kan di sini konsumen. Saya tidak tahu apakah memang ada kewajiban sholat berjamaah atau tidak tapi kok semua staff pergi semua, satu ruangan kosong"[13].

Kemudian Mas Agus seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purworejo yang juga merupakan tamu di Kantor Kementerian Agama yang berkepentingan untuk mengkonfirmasi proposal pengajuan bantuan yang sudah diajukan beberapa minggu sebelumnya.

"Segi penerimaan dan komunikasi orang/ pegawainya sudah baik, dari satpam, TU, Bimas, Syariah, dari keempatnya kayaknya orangnya welcome semua jadi sopan-sopan, bagus. Tapi yang menurut saya masih kurang ya dari sistemnya atau manajemennya, soalnya saya datang jam 2 saya baliknya jam 4, ya itu muter-muter, dilempar sana lempar sini. Kayaknya yang tahu ini suratnya dimana itu malah kondangan, terus yang bosnya itu malah kebingungan, terus saya malah disuruh nanya ke depan lagi bener dimasukin kesini nggak, yang di sana juga kebingungan, terus balik lagi ke situ nunggu lagi. Terus yang terakhir saya dianter ke bagian syariah sama pegawai yang di Bimas, terus saya duduk di dalam, eh tiba-tiba ada pegawai nyelonong masuk dan ngobrol lama disitu, ditinggal ngobrol ngalor-ngidul lama banget, pas saya lihat wah setengah jam"[14].

[13] Hasil wawancara dengan Bapak Fatkhan Anis, salah satu tamu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Jumat 1 April 2016.

[14] Hasil wawancara dengan Mas Agus Tamu yang mengajukan proposal bantuan ke Kantor Kementerian Agama kabupaten Purworejo, pada 2 April 2016.

Beberapa keluhan-keluhan tamu tersebut menunjukan bahwa pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo masih kurang maksimal.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja pegawai/ karyawan. Dalam penelitiannya, Djati menemukan bahwa kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan[15]. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya[16]. Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuannya, karena pegawai merupakan penggerak organisasi. Baik buruknya kinerja pegawai merupakan baik buruknya kinerja organisasi atau lembaga. Sebagai lembaga pemerintahan ketika kinerja Aparatur Negara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo buruk menunjukkan bahwa tingkat respon Pemerintah terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat rendah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo".

---

[15] S. Pantja Djati dan Erna Ferrinadewi, *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi).* Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114-122.

[16] Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima.* hlm. 5.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo?"

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diatrik tujuan penelitian yaitu "untuk mengetahui dan menganalisis kinerja ASN dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo".

2. Kegunaan

a. Penelitian ini secara teoritis berguna bagi pengembangan bidang keilmuan terkait dengan kinerja ASN dan kualitas pelayanan. Berguna pula untuk mahasiswa dan umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang analisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

b. Penelitian ini secara praktis diharapkan akan menjadi sumbangan bahan informasi bagi lembaga pemerintahan lainnya atau lembaga-lembaga dakwah tentang kinerja ASN dan kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur terhadap ilmu pengetahuan serta menambah khasanah pemikiran bagi peneliti maupun pembaca.

E. Kajian Pustaka

Sumbangan pemikiran dari wacana terdahulu sangat diperlukan untuk lebih mempermudah penulis dalam penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Adapaun literatur-literatur tersebut antara lain :

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil
1.	Nurhelda Riana (2013)	*Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kec. Sepaku Kab. Penajam Paser Utara*	Kinerja Pegawai di Puskesmas Maridan yang dilihat dari aspek; kualitas, kuantitas, kedisiplinan, kreativitas, serta tanggung jawabnya adalah cukup baik. Adapun faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di puskesmas Maridan adalah kurangnya SDM yang professional[17].
2.	Ahmad Fathoni (2013)	*Performance Evaluation of Civil Service At Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang*	Kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama kabupaten Jombang diukur dari faktor yang mempengaruhinya, yakni; kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama. Hasil evaluasi kinerja pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang Adalah sangat baik[18].

[17] Nurhelda Riana, *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*, e-Journal Ilmu Pemerintahan Fisip UNMUL, 2013, 1(3): 1148-1162.

[18] Ahmad Fathoni, *Performance Evaluation of Civil Service at Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang*. E-Jurnal UNESA 2013, Vol. 1 No. 2.

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil
3.	Prabha Ramesook, Soolakshna D.Lukea, Puronjodi Naidoo (2010)	*Service Quality in The Public Service*	SERVQUAL model yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat membantu organisasi publik ini untuk membantu mengidentifikasi area penting untuk perbaikan pelayanannya. Penemuan lain adalah pegawai dan pelanggan tidak signifikan berbeda dalam berpendapat tentang persepsi dan harapannya tentang pelayanan publik[19].
4.	Safdar Nazeer, M. Mohsin Zaho, dan Malik faizal Azeem (2014)	*Internal Service Quality dan Job performance: Does Job satisfication Madiate?*	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Internal Service Quality memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan Job Satisfication; kemudian Job Satisfication juga mempunyai hubungan yang singnifikan dan positif dengan Job Performance, dan relative lebih kuat dari hubungan ISQ dan JS[20].
5.	Putri Rahmawati (2012)	*Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012*	Hasil penalitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2012 adalah rendah[21]

[19] Prabha Ramesook,dkk, *Service Quality in The Public Service*,International Journal of Management and Maketing Research, Volume 2 Number 1 2010.

[20] Safdar Nazeer, dkk, *Internal Service Quality dan Job performance: Does Job satisfication Madiate?*, Journal of Human Resource Management dan Labor Studies, 2014 Vol 2No. 1 pp 41-65.

[21] Putri Rahmawati, *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012*, Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil
6.	Tia Siti Setiawati (2013)	*Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas pelayanan di tebing View Resort (Berdasarkan survey wisatawan)*	Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat hubungan yang sangat kuat antara kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan jasa[22].

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya antara lain adalah sebagi berikut :

Tabel 1.2
Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang

Peneliti	Perbedaan		
	Lokasi	Tolok ukur	Jenis penelitian
Nurhelda Riana	Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam paser utara Kaltim	a. Kualitas b. Kuantitas c. Kedisiplinan d. Kreativitas e. Tanggung jawab	Kualitatif
Ahmad fatoni	Kantor Kementerian Agama kabupaten Jombang	a. Kuantitas pekerjaan b. Kualitas pekerjaan c. Katepatan waktu d. Kehadiran e. Kemampuan bekerja sama	Kuantitatif

[22] Tia Siti Setiawati, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)*, Skripsi Program Studi Manajemen Resort & Leisure Fakultas Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia 2013.

Peneliti	Lokasi	Tolok Ukur	Jenis penelitian
Praha Ramesook, dkk	Public Sectors Department in Mauritius	*a. Tangibles* *b. Reliability* *c. Responsiveness* *d. Assurance* e. *Empathy*	Kuantitatif
Safdar Nazeer, dkk	Institutes and Universities of Both Private and Public Sector operating in Rawalpindi/ Islambad Pakistan	*a. Internal Service Quality (ISQ)* *b. Job Performance (JP)* c. *Job Satisfication (JS)*	Kuantitatif
Putri Rahmawati	Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau	a. Faktor Individu : Umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, lama kerja, komitmen pada organisasi,keinginan berprestasi,kerjasama, proaktif, disiplin. b. Faktor Organisasi : Imbalan, sarana prasarana, supervise, dukungan atasan.	Kuantitatif
Tia Siti Setiawati	Tebing View Resort	Dimensi kinerja karyawan : Kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, kesadaran, inisiatif, kualitas pribadi. Dimensi kualitas pelayanan : *reliability, responsiviness, assurance, empathy, tangibles.*	Kuantitatif

Peneliti	Lokasi	Tolok Ukur	Jenis penelitian
Siti Makmuroh	Kantor Kemnetrian Agama Kabupaten Purworejo	*a. Quality* *b. Quantity* *c. Time Liness* *d. Cost Effectiveness* *e. Need for Supervision* f. *Interpersonal Impact*	Kualitatif

F. Kajian Teori

1. Tinjauan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

a. Pengertian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang)[23]. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya[24]. Kinerja adalah tentang melakukan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya[25].

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kemudian secara

[23] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 67.

[24] *Ibid.*

[25] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 7.

lebih tegas lagi Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Irham Fahmi mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi[26].

Kemudian, menurut Rivai, Basri, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksankan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama[27]. Sedangkan kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya[28].

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai

[26] Irham Fahmi, Manajemen Kinerja: Teori dan aplikasi, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 2.

[27] Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, pengukuran, dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 6
.

[28] *Ibid*, hlm. 5.

Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah[29].

Berdasarkan uaraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan tingkat keberhasilan abdi Negara atau pegawai di sektor pemerintahan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masayarakat.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Armstrong dan Baron, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain[30] :

1) *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimilki, motivasi, dan komitmen individu.
2) *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3) *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4) *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.

[29] UU No.5 Tahun 2014 tentang ASN, BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat (1)

[30] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 100.

5) *Contextual/situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

c. Pengukuran Kinerja

Robertson mengemukakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan[31]. Kemudian menurut Achmad Amins, pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematik dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak[32] .

[31] Muhamad Mahsun, Pengukuran Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: BPFE, 2013), hlm. 25.

[32] Achmad Amins, *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*, (Yogyakarta: Laksbang, 2009), hlm. 97.

d. Aspek-aspek Pengukuran Kinerja

The six primary criteria on which the value of performance may be assessed (H. John Bernardin & Joyce E.A. Rusell)[33] *:*

1) *Quality : The degree to which the process or result of carrying out an activity approaches perfection, in terms of either conforming to some ideal way of performing the activity for fulfilling the activity's intended purpose.*
2) *Quantity : The amount produced, expressed in such terms as dollar value, number of units or number of completed activity cycles.*
3) *Timeliness : The degree to which activity is completed, or a result produced, at the earliest time desirable from the standpoints of both coordinating with the outputs of other and maximizing the time available for other activities.*
4) *Cost-effectiveness : The degree to which the use of the organization's resources (e.g., human, monetary, technological, material) is maximized in the sense of getting the highest gain or reduction in loss from each unit or instance of use of a resource.*
5) *Need for supervision : The degree to which a performer can carry out the job function without either having to request supervisory assistance or requiring supervisory intervention to prevent an adverse outcome.*
6) *Interpersonal impact : The degree to which performer promotes feelings of self-esteem, goodwill, and cooperativeness among co-workers and subordinates.*

Ahmad S. Supriyanto dan Masyhuri Mahfudz menuliskan kembali 6 (enam) kriteria dalam mengukur kinerja yang dikemukakan oleh Bernardin dan Rusell kedalam bahasa Indonesia, sebagai berikut[34] :

[33] H. John Bernardin; Joyce E.A. Rusell, *Human Resource Management*, (Boston: Mc Graw Hill, 1998), hlm. 177.

[34] Achmad S. Supriyanto dan Masyhuri Machfudz, *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UIN Malang Press, 2010), hlm. 284-285.

1) *Quality*, adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau dengan kata lain mendekati tujuan yang diharapkan.
2) *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan dalam aktivitas kerja, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, dan jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.
3) *Time Liness*, adalah sejauh mana suatu kegiatan dapat diselesaikan tepat pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi dengan output lainnya, serta waktu yang tersedia untuk yang lain.
4) *Cost Effectiviness*, adalah sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, modal, teknologi, dan material) dapat dimaksimalkan untuk mencapai hasil yang tertinggi atau pengurangan terhadap kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5) *Need for Suoervision*, adalah tingkat sejauh mana seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan oleh seorang atasan atau supervisor untuk mencegah dan meminimalisir tindakan yang tidak diinginkan.
6) *Interpersonal Impact*, adalah tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara rekan dan bawahan.

2. Tinjauan Kualitas Pelayanan

Kata ‘kualitas’ mempunyai banyak makna dan definisi. Setiap orang mempunyai definisi yang berbeda-beda mengenai kulitas. Fandy Tjiptono mengatakan diantara beberapa definisi kualitas antara lain adalah; keseuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dam setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan[35]. Sedangkan menurut Dorothea, kualitas merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan[36].

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain[37]. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang)

[35] Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 2.

[36] Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik,* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm. 5.

[37]Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya,* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11.

dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima, dan menggunakan[38].

Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy mengartikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Fandy menyimpulkan bahawa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenusi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan[39]. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan[40].

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien[41].

---

[38] J. S. Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), hlm. 781-782.

[39] Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85.

[40]Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 35.

[41] *Ibid*., hlm. 36.

Garvin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis, yaitu [42]:

1) Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi.
2) Fitur. Fitur biasanya aspek sekunder kinerja , "lonceng dan peluit" produk dan jasa, karakteristik ini melengkapi fungsi dasar mereka.
3) Keandalan. Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu.
4) Kesesuaian. Kesesuaian adalah derajad dimana desain produk dan karekteristik oapesi memenuhi sandar yahg ditetapkan.
5) Daya tahan. Ukuran hidup produk, daya tahan memliki baik dimensi ekonomis dan tekins.
6) Sevis. *Serviceability* adalah kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan semua kemudahan perbaikan.
7) Estetika. Estetika subjektif adalah kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari prefensi individual.
8) Persepsi kualitas. Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau jasa; tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka memandingkan merek.

[42] *Ibid*., hlm. 38.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian lapangan maka data yang dicari adalah data primer yaitu langsung melalui tempat penelitian sebagai sumber informasi. Penelitian ini akan dilakukan di lembaga pemerintahan yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah[43].

1. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti[44]. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini meliputi; Kepala Bagian Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, ketua seksi

[43] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 6.

[44]Tatang amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Grafindo Persada, 1998), hlm. 135.

masing-masing unit kerja, masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja aparatur, kualitas pelayanan, serta bagaimana kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi kinerja aparatur di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

2. Sumber Data dan Jenis Data

Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik[45]. Adapun data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama[46]. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari beberapa subjek penelitian atau sumber informasi yang telah disebutkan di atas.

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi dan kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya

[45] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 157.

[46] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 129.

yang berkenaan dengan penelitian[47]. Adapun data sekunder dalam penelitian ini antara lain adalah data-data atau arsip-arsip tertulis lainnya yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yaitu dari hasil observasi maupun dokumentasi.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data yang di anggap relevan dengan objek penelitian, maka diperlukan adanya metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu[48]. Adapun wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semistruktur, dikenal pula dengan nama wawancara bebas terpimpin. Disini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan secara bebas, namun

[47]Wahyu purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

[48]Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 186.

terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu[49].

b. Observasi

Sutrisno Hadi menerangkan bahwa pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian[50]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan. Penelitian non partisipan peneliti dapat mengumpulkan data penelitian dengan pengamatan tanpa harus melibatkan diri atau menjadi bagian lingkungan objek penelitian[51]. Peneliti akan mengamati situasi dan kondisi, serta hal-hal yang berkaitan dengan kinerja aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

c. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan tertulis maupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik[52]. Menurut Suharsimi Arikunto, metode

[49]Rachmat Kriyantoro, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 101.

[50]Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif : dalam perspektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 220.

[51] Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, hlm. 90.

[52] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 216.

dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian untuk memperoleh data yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen, peraturan agenda, dan lain sebagainya[53].

4. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data kualitatif adalah uapaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain[54].

Kemudian Seiddel mengemukakan tentang proses analisis data kualitatif, sebagai berikut[55] :

a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri,
b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.

[53]Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian suatu Pendekatan dan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 231.

[54] J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 248.

[55] *Ibid*., hlm. 248.

c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

5. Metode Keabsahan Data

Dalam penelitian ini guna memastikan keabsahan data yang ada, peneliti melakukan pengecekan data dengan metode trianggulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data. Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut[56]. Jenis triangulasi menurut Denzin, terdiri dari triangulasi sumber, teknik, penyidik, dan teori[57].

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode pengumpulan data sebagai pengecekan keabsahan data. Triangulasi sumber adalah suatu teknik pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber[58]. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajad kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu

[56]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* hlm. 330.

[57]Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif : dalam perspektif rancangan penelitian,* hlm. 269.

[58]*Ibid.,* hlm. 269-270.

dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan, (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan[59]. Pada triangulasi dengan metode, menurut Patton, terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama[60].

H. Sistematika Pembahasan

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai pembahasan ini, secara global akan peneliti perinci dalam sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

Bab Pertama Pendahuluan. Bab ini diuraikan tentang pentingnya penelitian ini dilakukan. Bagian ini mencakuppenegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

[59] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 330-331.

[60] *Ibid*,. hlm. 331.

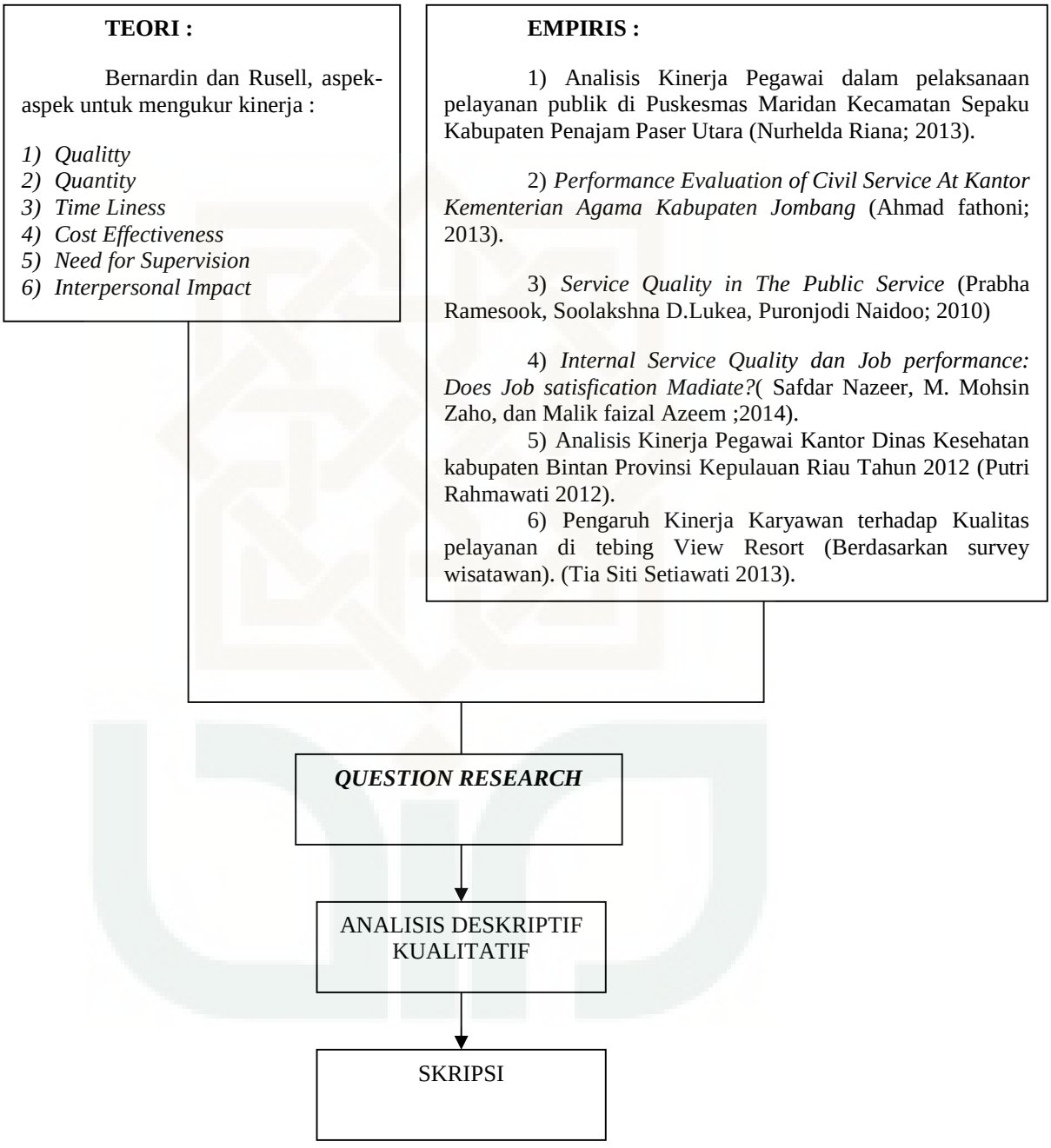
penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua akan diuraikan tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo. Bab ini akan menjelaskan letak geografis, sejarah berdiri, perkembangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, visi dan misi lembaga, struktur organisasi dan struktur kepengurusan,

Bab Ketiga Pembahasan. Bab ini berisi tentang permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini, diantaranya kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, kualitas pelayanannya, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan dari segi kinerja ASN di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

Bab Keempat adalah penutup yang memuat kesimpulan, saran-saran yang dipandang perlu, serta kata penutup. Pada bagian akhir skripsi ini akan dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

Gambar 1.1
Kerangka Konsep Penelitian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penyusun, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur yang meliputi *Quality, Quantity, time Liness, Cost Effectiveness, Need for Supervision,* dan *Interpersonal Impact*. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil kerja aparatur yang baik. Meskipun demikian, indikator yang paling berdampak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo adalah hasil kerja aparatur berdasarkan kualitas kerja *(Quality)* yaitu kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan dan penguasaan aparatur dalam menggunakan terknologi yang menunjang pekerjaannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan sebagai saran yang direkomendasikan oleh penyusun kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo :

1) Perlunya pengawasan yang lebih ketat untuk meningkatkan kedisiplinan aparatur. Setiap aparatur yang hendak meninggalkan

kantor pada jam kerja harus melapor kepada atasan, bahkan jika perlu diberikan sanksi kepada apartur yang keluar pada jam kerja bukan untuk urusan pekerjaan atau dengan alasan yang tidak jelas.

2) Untuk mencegah terjadi pelanggaran akibat ketidaktahuan aparatur, perlu dilakukan sosialisasi setiap ada kebijakan atau peraturan baru.
3) Penambahan sumber daya manusia untuk terlaksananya program-program yang telah dibuat dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Amins, Achmad. 2009: *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta, Laksbang.

Amirin, Tatang. 1998: *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Arikunto, Suharsimi. 1991: *Metode Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.

Badudu, J.S dan Sultan Muhammad Fain. 2001: *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.

Bangun, Wilson. 2012: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Erlangga.

Departemen Agama RI. 2006: *Al Aliyy Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung, Diponegoro.

Djati, S. Pantja dan Erna Ferrinadewi. 2004: *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)*. Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114-122.

Fahmi, Irham. 2011: *Manajemen Kinerja*: Teori dan Aplikasi. Bandung, Alfabeta.

Fathoni, Ahmad. 2013: *Performance Evaluation of Civil Service at Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang*. E-Jurnal UNESA Vol. 1 No. 2.

Hardiyansyah. 2011: *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta, Gava Media.

Indonesia, Depdikbud. 2005: *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka.

Iswanto, Yun dan Adie Yusuf. 2014: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Banten, Universitas Terbuka.

J. Moleong, Lexy. 2012: *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya

Juni Priansa, Donni. 2014: *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung, Alfabeta.

Kriyantoro, Rahmat. 2006: *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo tahun 2015.

Makinuddin dan Tri Hadiyanto Sasongko. 2006; *Analisis Sosial*. Bandung, Akatiga.

Mahsun, Muhamad. 2013: *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, BPFE.

Nazeer, Safdar, dkk. 2014: *Internal Service Quality dan Job performance: Does Job satisfication Madiate?*. Journal of Human Resource Management dan Labor Studies, Vol 2No. 1 pp 41-65.

Pasolong, Harbani. 2013: *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung, Alfabeta.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Presiden No. 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama.

Poltak Sinambela, Lijan. 2012; *Kinerja Pegawai Teori, pengukuran, dan implikasi*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Prabu Mangkunegara, Anwar. 2001; *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, Remaja Rosdakarya.

Prastowo, Andi. 2011: *Metode Penelitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta, Ar-Ruzz Media.

Purhantara, Wahyu. 2010: *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Rahmawati, Putri. 2012: *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Ramesook, Prabha, dkk. 2010: *Service Quality in The Public Service*. International Journal of Management and Maketing Research, Volume 2 Number 1.

Riana, Nurhelda. 2013: *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten*

Penajam Paser Utara. e-Journal Ilmu Pemerintahan Fisip UNMUL, 1 (3): 1148-1162.

Sarwono, Jonathan. 2006: *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Setiawati, Tia Siti. 2013: *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)*. Skripsi Program Studi Manajemen Resort & Leisure Fakultas Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010: *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang, UIN Malang Press.

Sunyoto, Danang dan Burhanuddin. 2015: *Teori Perilaku Keorganisasian dilengkapi intervensi pengembangan organisasi*. Yogyakarta, CAPS.

Tciptono, Fandy. 2008: *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005: *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Wahyu Ariani, Dorothea. 2004; *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Wibowo. 2010: *Manajemen Kinerja*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

www.purworejo.kemenag.go.id

www.bkn.go.id

DATA PEGAWAI NEGERI SIPIL KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB.PURWOREJO

KEADAAN TAHUN 2016

1. KEMENAG

NO	NAMA	TGL.LAHIR	NIP.	GOL	TMT GOL	MASA KERJA	NAMA JABATAN
1.	Drs.H.Nurudin, M.PdI	Smg, 04-08-1965	196508041992031003	VI/b	01-10-2011	19 th 07bl	Kepala Kemenag
2.	H. Miftah, M.Ag	Mgl, 20-11-1962	196211201992931001	VI/a	01-10-2012	18 th 07 bl	Ka Sub Bag TU

2. UMUM

1.	Drs.H.Harwal Masyhuda	Pwr, 10-02-1964	196402101992021001	IV/a	01-10-2008	16 th 02 bl	Perencana Madya
2.	Puji Wardi, S.Ag	Pwr, 15-11-1972	197211151993031001	III/d	01-10-2012	14 th 07 bl	Perencana Muda
3.	Mufit	Pwr, 24-07-1961	196107241985111001	III/b	01-04-2012	18 th 02 bl	Pengelola Barang Persediaan
4.	Nuqson Maskur Huda, S.Kom	Pwr, 03-03-1987	198703032011011005	III/b	01-04-2015	04 th 03 bl	Penyusun Bahan Kerumahtanggaan
5.	Solikhin	Pwr, 24-01-1975	197501241989031001	III/a	01-04-2014	11 th 01 bl	Pengelola BMN
6.	Ratna Setyowati, SE	Pwr, 23-11-1979	197911232011012008	III/b	01-04-2015	04 th 03 bl	Penyusun Rencana Program dan Anggaran
7.	Arif Asnan, S.HI	Tmg,20-12-1983	198312202005011002	III/b	01-04-2015	05 th 03 bl	Analis Barang dan Jasa
8.	Sunu Edy Purwantoro	Pwr, 13-08-1966	196608132007011020	II/b	01-04-2013	13 th 03 bl	Penjaga malam

9.	Muchlas	Pwr, 21-05-1962	196205211987031002	II/a	01-03-2003	10 th 01 bl	Pramu Kantor
10.	Sumino	Pwr, 27-07-1977	197707272009011004	I/b	01-04-2013	07 th 00 bl	Penjaga malam

3. KEUANGAN

1.	Quroisyin, SE	Pwr, 03-12-1963	196312031983031001	III/d	01-04-2011	23 th 01 bl	Bendahara Penerimaan/pengeluaran
2.	Anang Fauzi, SE	Pwr, 25-08-1977	197708252005011003	III/c	01-04-2013	08 th 03 bl	Penyusun Laporan Keuangan
3.	Aulia Fita Indarti, SE	Pwr, 25-02-1979	197902252003122002	III/c	01-04-2012	08 th 04 bl	Pengelola Data Anggaran / Perbendaharaan
4.	Siti Nurdiati Renhoren, SE	Jkt, 26-06-1979	197906262003122004	III/c	01-04-2012	08 th 04 bl	Bendaharan Pengeluaran pembantu
5.	Dyah Wulansari, SE	Pwr, 15-05-1986	198605152009012010	III/b	01-04-2013	04 th 03 bl	Bendahara pengeluaran pembantu
6.	Juan Pranarka, SE	Pwr, 06-07-1988	198807062011011004	III/b	01-04-2015	04 th 03 bl	Verivikator Keuangan
7.	Siti Qodaryati, SE	Pwr, 16-06-1985	198505162005012001	III/a	01-10-2015	08 th 03 bl	Pengelola SAI

4. KEPEGAWAIAN

1.	Agus Setyono	Pwr, 09-08-1971	197108091992021001	III/b	01-04-2011	15 th 02 bl	Pengelolabahan kepegawaian/ketatalaksana
2.	Ismuhayadi, SH	Pwr, 18-08-1982	198208182009011010	III/b	01-04-2013	04 th 03 bl	Pengembang kepegawaian
3.	Subandiyah	Kbm, 04-	196907041994032002	III/b	01-04-	15 th	Penyusun standar dan system

		07-1969			2014	01 bl	prosedur kerja
4.	Sugiyanto (Tunet)	Pwr, 05-10-1964	196410051993031001	III/b	01-04-2011	15 th 01 bl	Pegawai
5	Yustisah	Metro,22-08-1965	196508222000032001	II/d	01-04-2012	11 th	Penyaji bahan

5. KADES

1.	M.Hamron Rosadi	Pwr,13-09-1968	196809132000031007	III/a	01-04-2015	10 th 01 bl	Kades/Pegawai

6. BIMAS ISLAM

1.	Tasdik	Pwr, 01-04-1960	196004011982031023	III/b	01-04-2003	16 th 01 bl	Pengelola bahan Administrasi Kepenghulua
2.	Muh.Sutiman	Pwr, 19-01-1964	196401191988031002	III/b	01-04-2008	15 th 01 bl	Pengelola Bahan Pengutan/pemberdayaan lembaga
3.	Waluya, S.Ag	Skhj,30-05-1975	197530052006041015	III/c	01-10-2014	08 th 06 bl	Penyusun bahan Pembinaan SDM Kepenghuluan
4.	Herdiana Woro Supeni	Smg, 01-04-1973	197304011992032001	III/b	01-04-2012	15 th 01 bl	Pengelola Kegiatan Hari Besar Keagamaan
5.	Mushodiq Ahmad	Pwr, 11-03-1978	197803119980310001	III/a	01-04-2014	11 th 01 bl	Pengelola program kepenyuluhan

7. PAKIS

1.	Drs.H.Sumedi, M.PdI	Pwr , 21-10-1959	195910211989031001	IV/a	01-10-2009	20 th 07 bl	Kasi Pakis
2.	Dra.Hj.Syafa'atun	Tmg,06-08-1965	196508061992032002	III/d	01-04-2004	12 th 01 bl	PengembangpotensiSiswa/santri/Mahasiswa
3.	Ari Chabibah, S.IP	Pwr, 05-07-1967	196707051989032001	III/c	01-04-2013	19 th 01 bl	Pengembang Sarana/Prasarana
4.	Muh. Basuni, S.Ag	Pwr, 07-08-1969	196908072005011001	III/c	01-04-2013	08 th 03 bl	PengembanPotensiSiswa/Santri/Mahasiswa
5.	Herman Susilo, S.PdI	Pwr, 19-12-1971	197112191992021004	III/c	01-04-2015	19 th 02 bl	Pengembang Kelembagaan
6.	Sugiyanto, ST, M.eng	Pwr, 02-07-1981	198107022005011001	III/b	01-10-2015	05 th 09 bl	Pengembang Tenaga Kependidikan
7.	Zainal Arifin	Pwr, 02-12-1979	197912022009011014	II/b	01-04-2013	09 th 11 bl	Pengembang Kurikulum

8. DIKMAD

1.	Drs.H.Farid Solikhin, M.MPd	Pwr,12-09-1963	196309121992031003	IV/a	01-10-2004	12 th 07 bl	Kasi Dikmad
2.	Dra.Hj.Zamkhoni	Pwr, 19-05-1966	1966105191991032001	III/d	01-10-2003	12 th 07 bl	Pengevaluasi Ketenagaan
3.	Muh.Sockheh, S.Ag	Pwr, 03-03-1963	196303031989031005	III/d	01-04-2006	11 th 05 bl	Pengembang kurikulum
4.	Agung Nugroho, S.Sos	Pwr, 22-06-1974	197406222005011001	III/c	01-04-2013	08 th 03 bl	Pengembang kelembagaan
5.	Munawir	Pwr, 23-	196103231986031005	III/b	01-04-	15 th	Pengolah Data

		03-1961			2006	01 bl	Beasiswa dan Bantuan
6.	Tasroni	Pwr, 01-09-1959	195909011983031002	III/b	01-10-2006	18 th 07 bl	Caraka
7.	Abdi Sandiko	Pwr, 30-07-1982	198207302005011002	II/c	01-04-2013	08 th 03 bl	Pengolah Bahan Perencanaan Ketenagaan

9. PENYULUH AGAMA ISLAM

1.	Khamdani, S.Ag	Pwr, 04-05-1967	196705041997031002	IV/b	01-10-2014	17 th 07 bl	Penyuluh Agama Madya
2.	Zulfah Kirom, S.Ag	Pwr, 16-07-1974	197407162000032002	IV/a	01-10-2013	13 th 07 bl	Penyuluh Agama Madya
3.	Rohimah AS	Pwr, 28-04-1961	196104281986032002	III/d	01-04-2010	19 th 01 bl	Penyuluh Agama Penyelia
4.	Nurhidayati	Pwr, 12-07-1964	196407121987032002	III/d	01-04-2009	17 th 01 bl	Penyuluh Agama Penyelia
5.	Sulistyowati, S.HI	Pwr, 02-01-1979	197901022005012002	III/c	01-04-2012	07 th 03 bl	Penyuluh Agama Muda
6.	M.Muzammil, BA	Pwr, 12-10-1958	195810121987031002	III/c	01-04-2007	18 th 01 bl	Penyuluh Agama Muda
7.	Muh.Dain, S.Ag	Pwr, 28-01-1970	197001282005011002	III/c	01-10-2013	08 th 09 bl	Penyuluh Agama Muda
8.	Solikhin, S.Ag	Pwr, 24-11-1972	197211242006041011	III/c	01-10-2013	14 th 06 bl	Penyuluh Agama Muda
9.	Sukur Widodo, S.Ag	Pwr, 29-06-1980	198006292009011001	III/b	01-04-2015	06 th 03 bl	Penyuluh Agama Ahli Pertama
10.	Muh.Farhan Sulistyanto, S.Ag	Pwr, 17-05-1973	197305172009011001	III/b	01-04-2015	13 th 11 bl	Penyuluh Agama Ahli Pertma

11.	Ika Damayanti, S.Ag	Pwr, 15-10-1979	197910152009102001	III/a	01-10-2009	08 th 02 bl	Penyuluh Agama Pertama
12.	Ikhsanudin, A.Ma	Pwr, 05-01-1971	197101052007101001	II/c	01-10-2014	th 1 bl	Penyuluh Terampil Pelaksana

10. HAJI/ UMROH

1.	Dra.Hj.Mutamimah	Pwr, 11-11-1958	195811111990032003	III/d	01-10-2003	13 th 07 bl	Kasi Haji Umroh
2.	Imam Mukti, S.IP	Pwr, 01-11-1964	196411011986031002	III/c	01-10-2011	20 th 07 bl	Penyusun Dokumen Haji
3.	Marman, S.IP	Pwr, 24-02-1966	196602241990031001	III/c	01-04-2013	18 th 01 bl	Penyusun Transportasi Haji
4.	Yulianus Kusuma Edi	Pwr, 15-07-1966	196607151989031006	III/b	01-04-2009	15 th 01 bl	Pengolah Bahan Perlindungan dan Keamanan Jemaah
5.	Yuni Rahayu	Pwr, 01-06-1966	196606011989032004	III/b	01-04-2009	15 th 01 bl	Pengelola Visa Haji Seksi Haji
6.	Wawan Hanuji, S.HI, M.SI	Pwr, 06-07-1976	197607062005011004	III/b	01-04-2015	04 th 03 bl	Penyusun Bahan Pendaftaaran/Pembatalan Haji
7.	Azizah Febriana, S.I.Kom	Pwr, 02-02-1987	198702022011012012	III/b	01-04-2015	04 th 03 bl	Penyusun Bahan Materi Bimbingan

11. PENYELENGGARA SYARI'AH

1.	Mujiono, S.IP	Pwr, 12-10-1961	196110121983031003	III/d	01-04-2012	24 th 01 bl	Penyelenggara Syari'ah
2.	Umi Barokah, S.HI	Pwr, 16-06-	198006162005012004	III/c	01-04-	08 th	Penyusun Bahan Fasilitas

		1980			2013	03 bl	Sertifikasi harta benda Wakaf
3.	Farikhin	Brbs,13-06-1978	197806132009011011	II/b	01-10-2013	10 th 11 bl	Penyusun Bahan Pemberdayaan Amil Zakatah
4.	Purnowo Hadi	Pwr, 20-10-1959	195910201982031003	II/c	01-04-2004	19 th 01 bl	Pengolah Bahan Registrqasi dan Sertifikasi Syari'ah

FOTO-FOTO PENELITIAN

Gedung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Satpam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Peneliti

Peneliti mengisi buku tamu

Proses Wawancara dengan Ibu Fitri, tamu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

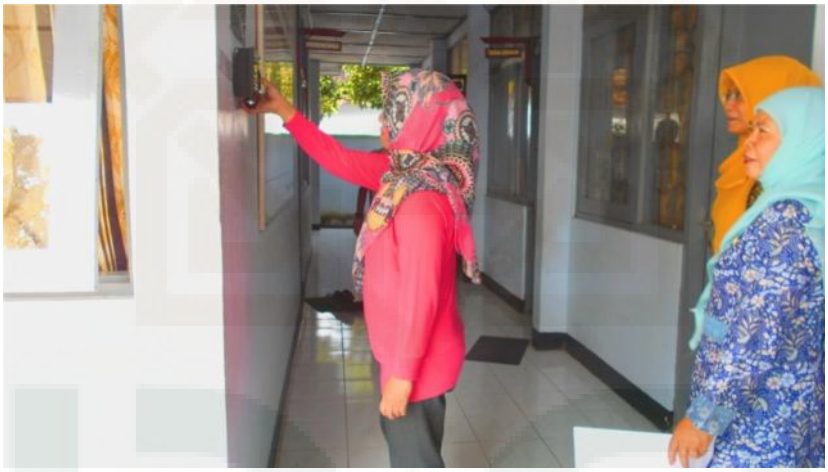
Proses wawancara dengan Bapak Huda Aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Apel Pagi Aparatur Sipil Negara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo

Apel Sore

Peneliti mengikuti program Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo
Sosialisasi Jadwal Imsakiyah

Peneliti mengamati proses absensi aparatur



Peneliti mengikuti program Pembagian Zakat Rutin

PEDOMAN WAWANCARA

Kepala Bagian Kepegawaian
1. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kualitas kerja meliputi kemampuan melaksanakan tupoksi, melaksanakan tugas tambahan, pelayanan terhadap tamu, serta keterampilan yang menujang pekerjaan? 2. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kuantitas kerja yang meliputi target capaian kerja? 3. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan tingkat ketepatan waktu yang meliputi ketepatan waktu penyelesaian tugas yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, serta ketepatan waktu dalam hal kedisiplinan waktu kerja? 4. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kemampuannya mengelola serta menggunakan sumber daya organisasi yang meliputi SDM, dana, dan teknologi? 5. Bagaimana hasil kerja aparatur tanpa pengawasan dari atasan/ pimpinan secara langsung? 6. Sejauh mana aparatur mampu menjaga harga diri dan nama baik aparatur maupun lembaga?

Kepala Unit Kerja (Seksi Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Penyelenggara Syariah)
1. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kualitas kerja meliputi

kemampuan melaksanakan tupoksi, melaksanakan tugas tambahan, pelayanan terhadap tamu, serta keterampilan yang menujang pekerjaan?

2. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kuantitas kerja yang meliputi target capaian kerja?
3. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan tingkat ketepatan waktu yang meliputi ketepatan waktu penyelesaian tugas yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, serta ketepatan waktu dalam hal kedisiplinan waktu kerja?
4. Bagaimana hasil kerja aparatur berdasarkan kemampuannya mengelola serta menggunakan sumber daya organisasi yang meliputi SDM, dana, dan teknologi?
5. Bagaimana hasil kerja aparatur tanpa pengawasan dari atasan/ pimpinan secara langsung?
6. Sejauh mana aparatur mampu menjaga harga diri dan nama baik aparatur maupun lembaga?

Tamu/ Pengguna Jasa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo
1. Bagaimana pelayanan yang diberikan aparatur meliputi cepat tanggap, sikap, serta ketepatan dan kecermatan dalam melayani? 2. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang meliputi jeda menunggu mendapatkan pelayanan? 3. Apakah aparatur berada di kantor saat jam kerja? 4. Apakah aparatur mampu menggunakan teknologi penunjang proses pelayanan? 5. Bagaimana fasilitas yang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo yang meliputi ruang tunggu, pendingin ruangan, dsb?

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail :bpmd@jatengprov.go.id http ://bpmd.jatengprov.go.id
Semarang - 50131

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/1885/04.5/2016

Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor. 074/1599/Kesbangpol/2016 tanggal 11 Mei 2016 Perihal : Rekomendasi Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : SITI MAKMUROH
2. Alamat : Dusun III RT 03/ RW 05 Desa Jrakah Kecamatan Bayan Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah
3. Pekerjaan : Mahasiswa

Untuk : Melakukan Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

a. Judul Proposal : ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO
b. Tempat / Lokasi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah
c. Bidang Penelitian : Dakwah dan Komunikasi
d. Waktu Penelitian : 27-05-2016 s.d. 19-08-2016
e. Penanggung Jawab : Dra. Hj. Mikhriani, M.M
f. *Status Penelitian* : *Baru*
g. Anggota Peneliti : -
h. Nama Lembaga : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 27 Mei 2016

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH BPMD

SUJARWANTO DWIATMOKO

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail :bpmd@jatengprov.go.id http ://bpmd.jatengprov.go.id
Semarang - 50131

Semarang, 27 Mei 2016

Nomor : 070/6131/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Bupati Purworejo
u.p. Kepala Kantor Kesbangpol dan
Linmas Kab. Purworejo

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Penelitian Nomor 070/1885/04.5/2016 Tanggal 27 Mei 2016 atas nama SITI MAKMUROH dengan judul proposal ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWATENGAH

BPMD

Ir. SUJARWANTO DWIATMOKO, M.Si.
Pembina Utama Madya
NIP 19651204 199203 1 012

Tembusan :
1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Sdr. SITI MAKMUROH.

PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO

KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Urip Sumoharjo No. 6 Purworejo Kode Pos 54111
Telp. (0275) 325202 Fax. (0275) 325202 Email : kpmpt@purworejokab.go.id

IZIN RISET / SURVEY / PKL

NOMOR : 072/237/2016

I. Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 18 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2012 Nomor 17).

2. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 44 Tahun 2014 tentang Pendegelasian Wewenang Penerbitan Beberapa Jenis Izin Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Purworejo.

II. Menunjuk : Surat dari BPMD Provinsi Jawa Tengah Nomor:070/6131/2016 Tanggal 27 Mei 2016

III. Bupati Purworejo memberi Izin untuk melaksanakan Riset/ Survey/ PKL dalam Wilayah Kabupaten Purworejo kepada :

❖	N a m a	: Siti Makmuroh
❖	Pekerjaan	: Mahasiswa
❖	NIM/NIP/KTP/ dll.	: 12240082
❖	Instansi / Univ/ Perg. Tinggi	: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
❖	Jurusan	: Manajemen Dakwah
❖	Program Studi	: Manajemen Dakwah
❖	Alamat	: Jrakah RT.003 RW.005 Kec. Bayan Kab. Purworejo
❖	No. Telp.	: 085743682008
❖	Penanggung Jawab	: Dra. Hj. Mikhriani,MM
❖	Maksud / Tujuan	: Penelitian
❖	Judul	: Analisis Kinerja Aparatus Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo
❖	Lokasi	: Kantor Kementerian Agama Kab. Purworejo
❖	Lama Penelitian	: 3 bulan
❖	Jumlah Peserta	:

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

a. Pelaksanaan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas daerah.
b. Sebelum langsung kepada responden maka terlebih dahulu melapor kepada :
   1. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Purworejo
   2. Kepala Pemerintahan setempat (Camat, Kades / Lurah)
c. Sesudah selesai mengadakan Penelitian supaya melaporkan hasilnya Kepada Yth. Bupati Purworejo Cq. Kepala KPMPT, dengan tembusan BAPPEDA Kab. Purworejo

Surat Ijin ini berlaku tanggal 27 Mei 2016 sampai dengan tanggal 27 Agustus 2016.

Tembusan , dikirim kepada Yth :
1. Kepala Bappeda Kabupaten Purworejo;
2. Kepala Kesbangpol Kab. Purworejo;
3. Ka. Kantor Kementerian Agama Kab. Purworejo;
4. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;

Dikeluarkan : Purworejo
Pada Tanggal : 30 Mei 2016

a.n. BUPATI PURWOREJO
KEPALA KANTOR
PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN PURWOREJO

KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

TJATUR PRIYO UTOMO, S.Sos
Pembina Tk. I
NIP. 19640724 198611 1 001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بسم الله الرحمن الرحيم

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.885/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama	:	Siti Makmuroh
Tempat, dan Tanggal Lahir	:	Purworejo, 24 April 1994
Nomor Induk Mahasiswa	:	12240082
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2014/2015 (Angkatan ke-86), di :

Lokasi	:	Girisuko
Kecamatan	:	Panggang
Kabupaten/Kota	:	Kab. Gunungkidul
Propinsi	:	D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juni 2015 s.d. 31 Agustus 2015 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,42 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.

Yogyakarta, 09 Oktober 2015

Ketua,

Fatimah, M.A., Ph.D.
NIP. : 19651114 199203 2 001

LABORATORIUM AGAMA
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

SITI MAKMUROH

12240082

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 13 Juni 2014

Dekan

Dr. H. Waryono, M.Ag.
NIP. 19701010 199903 1 002

Ketua

Dr. Sriharini, M.Si
NIP. 19710526 199703 2 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data

SERTIFIKAT

Nomor: UIN-02/L3/PP.00.9/0.24.53./2012

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : SITI MAKMUROH
NIM : 12240082
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75	B
2.	Microsoft Excel	75	B
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	65	C
5.	Total Nilai	78.75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 31 Desember 2012
Kepala PTIPD

Agung Fatwanto, Ph.D.
NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.5.9581/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **SITI MAKMUROH**
Date of Birth : **April 24, 1994**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **March 16, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	47
Reading Comprehension	48
Total Score	457

Validity: 2 years since the certificate's issued

Yogyakarta, March 16, 2016
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005

وزارة الشؤون الدينية
جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية بجوكجاكرتا
مركز التنمية اللغوية

شهادة
اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.8.6072/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأنّ

الاسم : Siti Makmuroh
تاريخ الميلاد : ٢٤ أبريل ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٣ مارس ٢٠١٦, وحصلت على درجة :

فهم المسموع	٤٢
التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية	٤٨
فهم المقروء	٢٨
مجموع الدرجات	٣٩٣

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا, ٣ مارس ٢٠١٦
المدير

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥

Nomor: UIN.02/R.3/PP.00.9/2753.C/2012

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama	:	SITI MAKMUROH
NIM	:	12240082
Jurusan/Prodi	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2012/2013

Tanggal 10 s.d. 12 September 2012 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 19 September 2012
a.n. Rektor
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan

Dr. H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006

Sertifikat

NO: 119.PAN-OPAK.UNIV.UIN.YK.AA-09.2012

Diberikan kepada

Siti Makmuroh

Sebagai

Peserta OPAK 2012

Dalam Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2012 yang diselenggarakan oleh Panitia Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2012 dengan tema:

MEMUPUK NILAI-NILAI NASIONALISME DALAM RUANG KAMPUS ; UPAYA MEMPERKOKOH INTEGRITAS BANGSA

pada tanggal 5-7 September 2012 di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Mengetahui,

Pembantu Rektor III
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. H. Ahmad Rifa'ie, M.Phil
NIP. 19600905 198603 1 006

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abdul Khalid
Presiden Mahasiswa

Yogyakarta, 7 September 2012

Panitia OPAK 2012
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Romel Maspkuri
Ketua Panitia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama Lengkap	: Siti Makmuroh
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/ Tanggal lahir	: Purworejo, 24 April 1994
Alamat	: Dusun III Rt 03/ Rw 05, Desa Jrakah, Kec. Bayan, Kab. Purworejo.
Agama	: Islam
Telepon/ HP	: 0857-4368-2008
Email	: Sitimakmurohh@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Jrakah
2. MTs An-Nawawi 01 Berjan Gebang Purworejo
3. SMA Negeri 2 Purworejo
4. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2016

Siti Makmuroh
12240082