

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI KANTOR KEMENAG
(STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEDIRI)**

SKRIPSI



**OLEH
GHINA ALAMIAH
NIM. 932407519**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI (IAIN) KEDIRI
2023**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI KANTOR KEMENAG
(STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN
KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Ghina Alamiah

932407519

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI KANTOR KEMENAG
(STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI)**

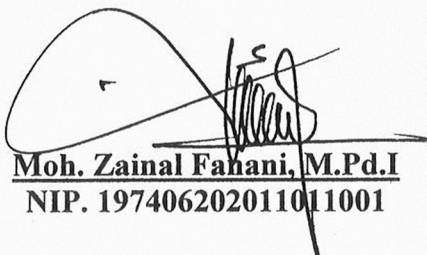
Diajukan Oleh :

Ghina Alamiah
932407519

Telah disetujui oleh :

Kediri, 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing I



Moh. Zainal Fahani, M.Pd.I
NIP. 197406202011011001

Dosen Pembimbing II



Puspoko Ponco Ratno, M.T
NIP. 198501112019031003

NOTA KONSULTAN

Nomor : -

Lampiran : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 30 Mei 2023

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi Permintaan Bapak/Ibu Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Ghina Alamiah

NIM : 932407519

Judul : Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kementrian Agama (Studi Kasus Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri.

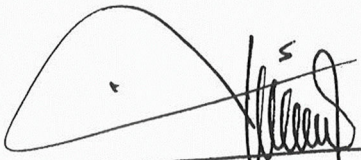
Setelah dierbaiki materi dan susunan skripsi, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsi, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terimakasih.

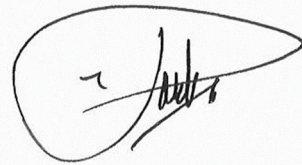
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 197406202011011001



Puspoko Ponco Ratno, M.T
NIP. 198501112019031003

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI KANTOR KEMENAG (STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI)

GHINA ALAMIAH

9.324.075.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 21 Juni 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

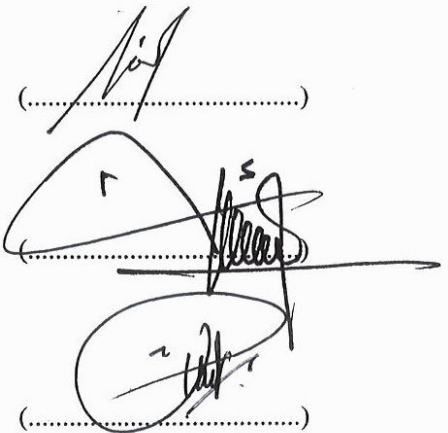
Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I
NIP. 198401222015031005

2. Penguji I

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 197406202011011001

3. Penguji II

Puspoko Ponco Ratno, M.T
NIP. 198501112019031003



Kediri, 21 Juni 2023

Dekan Fakultas Terbiyah



Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.
NIP. 197004121994032006

MOTTO

Jika sudah baik tetapi kamu tidak mendapat *feedback* baik, tidak apa-apa.

Sebab tidak semua manusia bisa memanusiakan manusia.

Karena kata Nabi Muhammad SAW :

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghina Alamiah

NIM : 932407519

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Kediri, 21 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Ghina Alamiah

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala ni'mat, rahmat, taufiq, serta hidayahNya kepada kita semua. Sholawat serta salam tidak lupa kita ucapkan untuk suri tauladan umat islam, Nabi Muhammad SAW. Kami mengharap syafa'at beliau dunia dan akhirat kelak.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Masrukin sebagai Ayah yang sangat baik dan sumber inspirasi saya untuk terus semangat dan ikhtiar dalam setiap keinginan, impian dan cita-cita saya.
2. Ibu Wahyuni sebagai Ibu saya tercinta yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih, dan do'a tulus sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini, karena ridha Allah SWT sama seperti ridha Ibu.
3. Adik perempuan saya, Isna Masitha Khoirunnisa' yang dengan semangat selalu mengingatkan saya untuk tetap menjaga kesehatan.
4. Dosen pembimbing saya Bapak Zainal Fanani,M.Pd.I dan Bapak Puspoko ponco Ratno,M.T, yang membimbing saya dengan penuh kesabaran dan tlaten.
5. Seluruh pegawai Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri, khususnya Bapak Achmad Fa'iz, S.Ag, M.HI yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Kemenag Kabupaten Kediri, dan kepada Bapak Drs. H. Musyadad,MM, Bapak Hadi Munawar, Ibu Risa Andriani, M.Pd.I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman kuliah yang saya sayangi: Ekky Putri Theana, St Alfina Rahmawati, Awal Najiha, Nabila Anggy Margaretha, Ulul Azmi, dan Arifah Dwi Wahyu Wulandhari yang selalu memberikan *support* dan semangat kepada penulis.
7. Teman yang saya banggakan dalam proses penulisan skripsi ini yaitu Siti Ardiyanti Nurizakiyyah, Havivah Ainin Zuhriyyah, yang memberikan kesadaran, saran, dan pengetahuan tentang banyak hal kepada penulis.
8. Dan teman-teman satu dosen pembimbing, khususnya Amelia Putri Hidayat yang bersedia saya repotkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Serta teman-teman seangkatan 2019 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan berbagai pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis hanya mampu memberikan do'a kepada pihak yang terlibat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan pahala dan keberkahan yang berlipat ganda. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya, aamiin.

Kediri, 30 Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

GHINA ALAMIAH: 932407519, Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Pembimbing I MOH. ZAINAL FANANI, M.Pd.I. Pembimbing II PUSPOKO PONCO RATNO, M.T. : Fakultas Tarbiyah, Program Studi Manajemen Pendidikan Agama Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.

Kata Kunci : Manajemen, Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan

Dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik, tidak terlepas dari manajemen yang dikelola dengan baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sangat penting memahami kualitas sumber daya manusia baik sebagai penggerak maupun pelaku dalam sebuah lembaga atau organisasi yang berkontribusi dalam pelayanan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu, 2) Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu, 3) Untuk mengetahui implikasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data, sedangkan teknik pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Manajemen SDM yang dikelola berupa perencanaan *job analysis* dilihat berdasarkan kebutuhan pegawai, rekrutmen dan seleksi pegawai yang mengikuti kebijakan pemerintah pusat mulai dari seleksi pendaftaran; tahap tes; hingga tahap wawancara, pengembangan pegawai yang diikuti pegawai seperti pelatihan, seminar, dan diklat yang dilakukan oleh beberapa lembaga pemerintah seperti Balai Diklat, dan pemberian kompensasi pegawai sesuai dengan perundang-undang yang diukur dengan jabatan/golongan pegawai tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2023, 2) Faktor yang mempengaruhi manajemen SDM dalam mutu pelayanan adalah kinerja yang baik merupakan hasil dari semangat kerja dan motivasi yang diberikan dan difasilitasi dengan baik oleh kepala lembaga, lingkungan kerja seperti sarana prasarana sebagai fasilitas pegawai untuk melaksanakan tanggung jawab dan tugas masing-masing dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dan kepuasan kerja lembaga bertanggung jawabnya memenuhi hak-hak yang diterima pegawai, seperti tersedianya fasilitas yang menunjang kinerja pegawai dan sarana prasarana yang memadai. Begitupun juga pegawai memberikan jaminan kepuasan, kenyamanan, dan respon baik untuk masyarakat terkait kebutuhan yang dilayani., 3) Manajemen sumber daya manusia yang dikelola dengan baik memberikan dampak yang baik dan positif terhadap kinerja pegawai dan kualitas mutu pelayanan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Segala puji hanya milik Allah SWT yang memiliki alam semesta beserta isinya yang selalu memberikan cahaya kebenaran dan ilmu pengetahuan serta kemampuan berfikir, berkefektifitas, dan beraktifitas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kementrian Agama (Studi Kasus Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri)”**.

Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa risalah kebenaran berupa agama Islam dan kitab suci Al-Qur'an yang merupakan pedoman hidup hingga akhir zaman. Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.
3. Bapak Untung Khoiruddin, M.Pd.I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I, dan Bapak Puspoko Ponco Ratno, M.T, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak Achmad Fa'iz, S.Ag, M.HI, selaku Kepala Kementrian Agama Kabupaten Kediri.
6. Bapak/Ibu pegawai Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri yang telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.

7. Bapak Masrukin dan Ibu Wahyuni yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman seangkatan tahun 2019, khususnya program studi Manajemen Pendidikan Islam dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 30 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
GAMBAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
B. Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia	26
C. Peningkatan Mutu Pelayanan	33

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Kehadiran Peneliti	38
C. Lokasi Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Pengumpulan Data	44
H. Teknik Analisis Data	48
I. Tahap-Tahap Penelitian	49
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	51
A. Paparan Data	51
B. Temuan Penelitian	78
BAB V PEMBAHASAN	84
A. Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri	84
B. Faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri	90
C. Implikasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri	97
BAB VI PENUTUP	101
A. KESIMPULAN	101
B. SARAN	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107
RIWAYAT HIDUP	123

GAMBAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Kisi Instrumen Wawancara Penelitian.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi Perencanaan (<i>Job Analysis</i>)	53
Gambar 4.2 Dokumentasi Bagan Struktur Organisasi (<i>Job Description</i>)	53
Gambar 4.3 Penyerahan SK ASN.....	56
Gambar 4.4 Rekrutmen Calon Penyuluh Non-PNS.....	57
Gambar 4.5 Pelatihan SDM Bidang Komunikasi dan Informasi.....	59
Gambar 4.6 Kegiatan DDWK.....	60
Gambar 4.7 Peraturan Undang-Undang tentang Pembayaran Gaji dan Tunjangan	63
Gambar 4.8 wawancara dengan pegawai PTSP.....	65
Gambar 4.9 Sistem pelayanan di ruangan haji	67
Gambar 4.10 Wawancara dengan <i>customer</i> haji.....	68
Gambar 4.11 Kondisi lingkungan Kemenag Kabupaten Kediri	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	1077
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	11010
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	11313
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	1144
Lampiran 5 Dokumentasi.....	1155
Lampiran 6 Daftar Nota Konsultan.....	11519