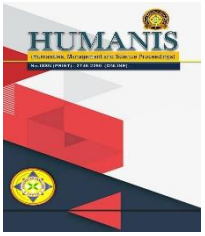
HUMANIS
(Humanities, Management and Science Proceedings)

Vol. 6 • No. 2 • Mei 2026

Pege (Hal.) : 239 – 245

ISSN (*online*) : 2746 - 4482
ISSN (*print*) : 2746 - 2250



Special Issue :
Webinar Nasional
HUMANIS 2026
Website:http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,
Email : humanismanajemen@gmail.com

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Tangerang

Ahmad Chumaidi Tarmizi

Universitas Pamulang,
tarmizi208@gmail.com,

Abstract, *The Purpose of This study is to identify and describe employee performance in public services at KUA Kecamatan Tangerang. The study employed a qualitative descriptive approach with data collection techniques conducted through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of the Head of KUA, marriage registrars (penghulu), Islamic religious counselors (penyuluh), all KUA employees, and members of the public as service users selected purposively.The results of the study indicate that the performance of employees at KUA Kecamatan Tangerang is generally categorized as good. In terms of service quality, service completion, service effectiveness and efficiency, as well as employee commitment, all aspects showed positive results. Employees were able to provide services in a friendly, responsive, and professional manner in accordance with established standard operating procedures. In addition, service targets and work programs were implemented optimally. However, several obstacles were still identified, including employee time discipline and inadequate service facilities and infrastructure. This study concludes that the performance of employees at KUA Kecamatan Tangerang has supported the creation of effective, responsive, and satisfactory public services for the community. Therefore, improvements are still needed in terms of employee punctuality and strengthening service facilities and infrastructure in order to enhance the quality of public services sustainably.*

Keywords: Employee Performance, Public Service, Office of Religious Affairs (KUA).

Abstrak, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala KUA, penghulu, penyuluh agama Islam, seluruh pegawai KUA, serta masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di KUA Kecamatan Tangerang secara umum termasuk dalam kategori baik. Dari aspek kualitas pelayanan, penyelesaian layanan, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta komitmen pegawai, seluruhnya menunjukkan hasil yang positif. Pegawai mampu memberikan pelayanan secara ramah, responsif, dan profesional sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, target pelayanan dan program kerja dapat dilaksanakan secara optimal. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain disiplin waktu pegawai yang belum maksimal serta sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai di KUA Kecamatan Tangerang telah mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, responsif, dan memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, masih diperlukan perbaikan dalam hal ketepatan waktu pegawai serta penguatan sarana dan prasarana pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kantor Urusan Agama (KUA).

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan sebuah cermin utama pemerintah di mata Masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi sorotan utama Masyarakat bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya. Pelayanan Publik dapat berjalan dengan baik bergantung pada kinerja Pegawai ASN pada setiap lini dalam mengimplementasikan kewajibannya. Ketika ASN bekerja secara profesional, cepat dan tanggap, Masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sebaliknya, jika kinerja ASN rendah, bahkan buruk, maka akan berdampak pada ketidakpuasan Masyarakat yang akan menjadi keluhan pelayanan. Maka dari itu kinerja pegawai tidak bisa dipandang sebagai urusan internal semata, tetapi juga sebagai faktor penentu kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Mangkunegara, 2017 : 67).

Kementerian Agama dengan struktur Sentralisasi Pelayanan Publik merupakan Instansi besar yang melayani berbagai macam urusan keagamaan, Kantor Urusan Agama merupakan Unit Kerja paling bawah dan paling dekat dengan masyarakat yang melayani pelayanan pada tingkat Kecamatan. KUA Kecamatan Tangerang, dalam hal ini menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan keagamaan seperti pencatatan nikah, bimbingan keagamaan, hingga administrasi keagamaan lainnya. Tingginya intensitas interaksi dengan masyarakat membuat kualitas kinerja pegawai KUA menjadi faktor yang sangat menentukan dalam memberikan kepuasaan layanan kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia sendiri telah menempatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai prioritas utama dalam Reformasi Birokrasi. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa kinerja menjadi dasar dalam pengelolaan ASN, termasuk dalam pembinaan dan pengembangan karir (UU No.5 Tahun 2014, Pasal 75). Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS menegaskan bahwa penilaian Kinerja harus dilakukan secara objektif, terukur, dan transparan (PP No.30 Tahun 2019, Pasal 5). Kemudian diperkuat dan dipertegas melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN yang mengatur pengelolaan kinerja secara menyeluruh dan berkelanjutan (PermenPANRB No.6 Tahun 2022, Pasal 3).

Meskipun demikian dengan segala regulasi dan peraturan yang ditetapkan, pelaksanaan di lapangan masih saja mengalami berbagai macam tantangan. Tidak sedikit instansi pemerintah yang masih mengalami kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai, seperti rendahnya disiplin kerja, dan kurangnya pengawasan, menjadi faktor yang menghambat peningkatan kinerja pegawai pemerintah (Sari & Putra, 2022 : 205). Selain itu, faktor motivasi, kompetensi dan beban kerja juga memiliki pengaruh siginifikan terhadap kinerja pegawai pada sektor publik (Pratama et al., 2021 : 49).

Dalam Implementasinya, KUA Kecamatan Tangerang menghadapi dinamika pelayanan yang kompleks. Berdasarkan hasil observasi sementara penulis dan penilaian layanan masyarakat, Jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan teramat tinggi, beragamnya layanan administrasi keagamaan, serta keterbatasan sumber daya menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai ASN dalam memberikan pelayanan yang optimal. Jika tidak dapat dikelola dengan baik, kondisi ini akan berdampak pada penurunan kualitas layanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya di KUA Kecamatan Tangerang. Maka dari itu, penelitian mengenaik kinerja pegawai dalam pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi serta merumuskan upaya peningkatan kinerja secara efektif dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Anwar Prabu Mangkunegara 2017:67). Selanjutnya menguatkan teori sebelumnya Sedarmayanti menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. (Sedarmayanti 2018:260)

Pelayanan Publik

Menurut Moenir Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain. (Moenir 2015:26). Kemudian Lijan Poltak Sinambela juga menguatkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang bertujuan memberikan kepuasan atas kebutuhan pelayanan. (Lijan Poltak Sinambela 2014:5)

Dalam hal ini pemerintah juga mengatur Pelayanan Publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1), yang berbunyi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (UUD Nomor 25 Tahun 2009).

KUA Kecamatan Tangerang

Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 24 tahun 2024 Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kementerian di bidang layanan bimbingan masyarakat Islam. Dalam hal ini KUA Kecamatan Tangerang merupakan UPT yang melayani layanan bimbingan masyarakat islam pada Kecamatan Tangerang.

KUA Kecamatan Tangerang menyelenggarakan fungsi fungsi berikut : Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan Pernikahan, dan Pelaporan Nikah dan Rujuk; Pelayanan Bimbingan Perkawinan dan Keluarga Sakinah; Pelayanan Bimbingan Kemasjidan; Pelayanan Konsultasi Syariah; Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam; Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf; Pengelolaan data dan Pemanfaatan Informasi Keagamaan dan Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan KUA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menggambarkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara eksplisit dan mendalam. Data diperoleh oleh penulis dari hasil Observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait dan dokumentasi atau arsip. Penelitian dilakukan pada KUA Kecamatan Tangerang dengan responden yang terdiri dari Kepala KUA, Penghulu, Penyuluh Agama Islam, Pegawai KUA dan Masyarakat.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk menguji keabsahan data menurut Sugiyono data diuji melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, bahan referensi, serta member check untuk memastikan kebenaran temuan (Sugiyono 2023).

Instrumen Penelitian merujuk pada teori Robbins yang mengklasifikasikan indikator kinerja dengan 5 bagian yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, dan Komitmen. Kelima indikator ini dijadikan acuan dalam menganalisis sejauh mana pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tangerang mampu mengemban tugasnya sebagai pelayan publik dan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh penulis menemukan bahwa pelayanan publik pada KUA kecamatan Tangerang sudah baik dan memuaskan walaupun ada indikator yang kurang dan perlu ditingkatkan, kemudian terdapat juga faktor penghambat yang menjadi tantangan tersendiri untuk diantisipasi oleh Kepala KUA dan sebagai Pimpinan Unit Kerja dan Kepala Kantor Kementerian Agama sebagai Pimpinan Organisasi. Hasil Penelitian diukur dengan 5 indikator yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas dan Komitmen.

Kualitas Kerja

Kualitas Kerja Pegawai dapat dipahami pada sejauh mana hasil kerja seseorang atau suatu tim memenuhi standar yang telah ditetapkan, mulai dari segi akurasi, efisiensi, kecepatan dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pada KUA Kecamatan Tangerang Kualitas Kerja pegawai dapat dilihat dari akurasi pelayanan yang menunjukkan tingkat ketepatan informasi dan tindakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Ketepatan administrasi yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan dokumen serta proses administrasi, kepatuhan terhadap prosedur menunjukkan kesesuaian kinerja pegawai dengan standar operasional pelayanan yang telah di tetapkan, dan yang terakhir yaitu tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari survey dan minimnya keluhatan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara responden pada KUA Kecamatan Tangerang dapat dinyatakan bahwa dari aspek akurasi pelayanan, Informasi layanan bimbingan masyarakat islam telah tersampaikan dengan ramah baik dan benar, para staff, penghulu dan penyuluh telah memahami prosedur dan regulasi layanan secara komprehensif. Selanjutnya dari aspek ketepatan administrasi tercatat dari bukti arsip persuratan dan buku nikah yang terbit bahwa dokumen yang telah dihasilkan seperti buku nikah, surat rekomendasi, Duplikat akta nikah telah sesuai dengan kebenaran data dan tata persuratan Kementerian agama.

Kepala KUA kecamatan Tangerang H. Anshari, S.Ag juga menyatakan dalam wawancara, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Tangerang telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah di tetapkan oleh Kementerian agama dan pelayanan telah dilakukan dengan transparansi yang jelas, hal ini menegaskan bahwa pelayanan telah sejalan dengan aspek kepatuhan terhadap prosedur.

Hasil dari wawancara dengan beberapa calon pengantin juga menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai dilakukan dengan sigap dan ramah, calon pengantin diberikan penjelasan terkait prosedur dan persyaratan yang harus dipersiapkan. Hal ini sudah sesuai dengan aspek tingkat kepuasan masyarakat, diperkuat juga dengan catatan audit Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang bahwa KUA Kecamatan Tangerang tidak memiliki keluhan atau pengaduan masyarakat yang negatif pada 5 tahun terakhir.

Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja merupakan jumlah dari hasil pekerjaan atau output yang mampu dihasilkan diselesaikan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu. Dalam Konteks Pelayanan pada KUA Kecamatan Tangerang Aspek Kuantitas memiliki 4 (empat) unsur yang mewakilinya yaitu Jumlah Output Kerja, Pencapaian Target Kerja, dan Produktivitas Kerja.

Berdasarkan hasil penelitian melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi, diketahui bahwa Jumlah output kerja seperti layanan pernikahan, dokumen administrasi penilaian, kegiatan bimbingan syariah dan keluarga Sakinah telah menunjukkan hasil yang baik dan memenuhi target yang ditetapkan oleh organisasi dan pimpinan. Bahkan dalam beberapa pelayanan telah melebihi target bulanan dan tahunan seperti kegiatan penyuluhan kegamaan dan bimbingan Rohani dari penyuluh agama bagi para masyarakat juga terlaksana pada setiap titik kelurahan yang ada di kecamatan Tangerang. Hal ini tentu menjadi sebuah catatan kinerja yang sangat baik bagi para penyuluh di kecamatan Tangerang.

Kemudian dari sisi produktivitas kerja, pegawai KUA kecamatan Tangerang telah melakukan pekerjaan dengan tingkat efisiensi yang cukup baik, walaupun fasilitas pelayanan tidak cukup canggih di zaman digitalisasi ini, beberapa pegawai menunjukkan pengalaman dan eksekusi matang dalam menyelesaikan setiap layanan yang ada. Hasil dari wawancara bersama salah satu pegawai senior yaitu saudara Bay Taufiqurrahman menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada KUA Kecamatan Tangerang sudah terstruktur dengan baik dan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan sehingga memudahkan eksekusi administrasi yang cepat dan tanggap.

Ketetapan Waktu

Ketetapan Waktu merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Terdapat tiga unsur dalam mengukur kinerja pegawai pada aspek Ketetapan Waktu yaitu Ketepatan Penyelesaian Tugas, Kecepatan dalam pelayanan dan Kedisiplinan Waktu.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya para pegawai telah menyelesaikan pekerjaan nya sesuai dengan deadline waktu yang telah ditetapkan, jika memang ada keterlambatan biasanya dikarenakan faktor tingkatan birokrasi yang memerlukan validasi data dan persetujuan dari pihak kantor Kementerian agama kota Tangerang secara langsung. Seperti halnya pelayanan wakaf yang memang tidak bisa diselesaikan secara langsung di KUA, perlu adanya persetujuan dan validasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang, sehingga menyebabkan lambatnya waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian layanan wakaf.

Kemudian respon dan kesigapan pegawai dalam menangani pelayanan juga sudah baik sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam mendapatkan informasi dan layanan. Hal ini juga sesuai dengan testimoni dari salah satu calon pengantin yang menyatakan bahwa pelayanan dilaksanakan dengan respon yang baik dan informasi yang diterima juga mudah dipahami dan dimengerti oleh para calon pengantin.

Namun demikian, perihal kedisiplinan waktu kedatangan pegawai masih menjadi sisi minus yang perlu diperhatikan lagi oleh pimpinan karena akan menghambat pelayanan KUA dan menjadi citra negative bagi Instansi Induk Kementerian Agama. Hasil observasi di lapangan menunjukkan walaupun pelayanan telah dibuka sesuai dengan waktu yang ditetapkan yakni Jam 07.30 WIB, masih terdapat pegawai yang datang terlambat beberapa menit dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini perlu dievaluasi agar pelayanan berjalan dengan baik, responsif dan cepat tanggap.

Efektifitas

Efektifitas pegawai merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam mencapai tujuan atau target kerja yang telah di tetapkan pada Perjanjian Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang. Dalam hal ini yang menjadi perhatian penting adalah apakah tujuan organisasi telah tercapai, bukan hanya sekedar melakukan pekerjaan sehari hari.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada KUA Kecamatan Tangerang, ditinjau dari laporan kinerja harian dan triwulan bahwa target kinerja bagi para pegawai, penghulu dan penyuluh telah memenuhi target yang telah diberikan oleh pimpinan. Bahkan terdapat pegawai yang memiliki kinerja melebihi dari target dan ekspektasi pimpinan, hal ini

berdampak pada kinerja KUA secara menyeluruh dan seluruh program pelayanan bisa berjalan sesuai rencana dan sasaran.

Dari sisi efisiensi penggunaan sumber daya juga termasuk ke dalam kategori baik. Walaupun sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya layak dan memadai, hal ini dapat tertutupi dengan kinerja dan pengalaman pegawai dalam penggunaan sarana dan prasarana sehingga pelayanan tetap berjalan optimal.

Program-progam yang di amanatkan pada Perjanjian Kerja juga dapat terealisasi dengan baik, output dan outcome tercapai, imbasnya dampak kegiatan bisa dirasakan langsung oleh masyarakat umum.

Komitmen

Komitmen Pegawai tercermin dari sikap yang menunjukkan loyalitas pegawai dan kesediaan pegawai untuk tetap berkontribusi secara optimal terhadap organisasi. Dalam konteks kinerja pegawai pada KUA kecamatan Tangerang Aspek komitmen dapat dinilai dengan loyalitas pegawai terhadap lembaga, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kesediaan untuk terus berkontribusi, dan keterikatan emosional dengan organisasi.

Berdasarkan Hasil temuan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa setiap pegawai di KUA Kecamatan Tangerang telah memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya, pegawai melaksanakan tugas dengan amanah, menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan bersedia mempertanggungjawabkan hasil kerja dengan menyerahkan laporan kinerja setiap bulannya. Beberapa pegawai bahkan telah mengabdi dan bekerja selama 20 tahun, sehingga memiliki rasa kepemilikan (sense of belonging) terhadap lembaga. Kemudian pegawai juga senantiasa menjaga nama baik lembaga dan mendukung visi dan misi organisasi, memiliki rasa bangga menjadi bagian dari Kementerian agama kota Tangerang.

KESIMPULAN

Penelitian Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tangerang yang telah di teliti melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi oleh peneliti menghasilkan sebuah Kesimpulan umum bahwa Kinerja Pegawai telah berada pada kategori baik, dan telah menghasilkan pelayanan publik yang efektif, cepat dan responsif terhadap masyarakat.

Dilihat dari aspek kualitas kerja, pegawai telah menunjukkan kemampuan pelayanan yang baik, administrasi rapi, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pada aspek kuantitas kerja, setiap pegawai mampu memenuhi target pekerjaan yang telah dibebankan, bahkan ada pegawai yang melampaui target pekerjaan, baik dari pelayanan administrasi, pelayanan pernikahan, maupun pelayanan penyuluhan keagamaan. Produktivitas kerja pegawai tergolong cukup baik meskipun sarana dan prasarana pelayanan masih memiliki keterbatasan.

Kemudian dari aspek ketepatan waktu, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah di tentukan dan memberikan respon pelayanan cepat kepada masyarakat. Namun demikian masih ditemukan ketidakdisiplinan waktu dalam jam kedatangan pegawai dan juga hambatan birokrasi pada layanan tertentu yang memerlukan validasi dari kantor Kementerian agama Kota Tangerang.

Selanjutnya dari aspek efektivitas, Pegawai telah menggunakan sumber daya yang tersedia dengan cukup efisien sehingga program pelayanan tetap dapat berjalan optimal serta memberikan dampak yang baik dan positif bagi masyarakat. Seluruh program pelayanan pada KUA dan target kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kinerja telah tercapai dengan baik.

Sementara itu pada aspek komitmen, pegawai telah menunjujkkan loyalitas yang bagus, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan rasa memiliki yang baik terhadap

lembaga. Setiap pegawai juga memiliki semangat untuk terus berkontribusi dalam mendukung visi dan misi lembaga serta menjaga citra baik instansi di mata masyarakat luas.

Dengan demikian penulis dapat membuat Kesimpulan bahwa kinerja pegawai pada KUA kecamatan Tangerang berkategori baik, meskipun perlu meningkatkan aspek kedisiplinan waktu dan penguatan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan (Cetakan ke-14). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.

Lijan Poltak Sinambela. (2014). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.

Moenir. (2015). Manajemen pelayanan umum di Indonesia (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
Peraturan Menteri Agama Nomor 24 tahun 2024, Pasal 1 & Pasal 2.

Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Pratama, A. S., Widodo, J., & Santoso, B. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pemerintah daerah. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, 6(1), 45–58.

Sedarmayanti. (2018). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil (Edisi revisi). Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono (2023) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
Wibowo. (2016). Manajemen kinerja (Edisi ke-5). Jakarta: Rajawali Pers.