

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam (pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar)” ditulis oleh Azka Nabilla, NIM 17402153279. Pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang saat ini begitu pesat perkembangannya, tidak bisa dipungkiri bahwa seluruh aktivitas dan kegiatan perusahaan pasti melibatkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai salah satu unit pelayanan masyarakat maka SDM dituntut untuk meningkatkan kualitasnya agar mampu bersaing di era 4.0 ini.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja? (2) Bagaimana kendala pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja. Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala dan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai KPPN Blitar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*field research*). Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer maupun sekunder, data ini diperoleh peneliti melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan model *deskriptif analitik*.

Hasil penelitian ditemukan bahwa Strategi pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam meningkatkan kinerja melalui faktor kemampuan dan motivasi. Berdasarkan faktor kemampuan beberapa program pembinaan diantaranya ada *Morning Breafing*, Dialog Kinerja Organisasi, *Coaching anda Conseling* (CNC), dan pelatihan-pelatihan. Sedangkan faktor motivasi yang diterapkan adalah pemberian apresiasi kepada para pegawai yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik. Apresiasi tersebut berbentuk finansial dan non finansial. Selanjutnya untuk kendala yang dialami pegawai dalam memberikan pelayanan ada diantaranya ketika jaringan di KPPN Biltar rusak, terbatasnya petugas, dan adanya perubahan peraturan dari pusat. Kemudian berkaitan dengan perspektif ekonomi islam, bekerja merupakan sebagai bentuk beribadah kepada Allah SWT, dan seperti kegiatan di KPPN Blitar yang berjalan tidak hanya terfokus pada pekerjaan kantor saja, akan tetapi ada kegiatan ibadah juga dijalankan.

Kata Kunci : Strategi, Kinerja, Pelayanan

ABSTRACT

Thesis entitled "Employee Performance Improvement Strategies in Providing Services based on the Islamic Economic Perspective (at the Blitar State Treasury Service Office)" written by Azka Nabilla, NIM 17402153279. Supervisor Dr. Sutopo, M.Pd.

This research is motivated by the development of Human Resource Management (HRM) which is currently rapidly developing, it cannot be denied that all company activities and activities must involve Human Resources (HR). As a community service unit, HR is required to improve its quality in order to be able to compete in this era 4.0.

The focus of the research in this thesis is (1) What is the strategy to improve the performance of Blitar's State Treasury Service Office (KPPN) in providing services to work units? (2) What is the obstacle for employees of the Blitar State Treasury Service Office (KPPN) in providing services to work units. And the purpose of this research is to find out the obstacles and strategies that are carried out to improve the performance of Blitar KPPN employees.

This study uses qualitative methods (field research). The data used in this study are primary and secondary data, this data was obtained by researchers through observation, interviews and documentation. The collected data is then analyzed by analytic descriptive model.

The results of the study found that the strategy of the leadership of the Blitar State Treasury Service Office (KPPN) in improving performance through factors of ability and motivation. Based on the ability factor of several coaching programs including Morning Breafing, Organizational Performance Dialogue, Counseling (CNC) Coaching, and training. While the motivation factor applied is giving appreciation to employees who have good performance or performance. The appreciation is in the form of financial and non-financial. Furthermore, for the constraints experienced by employees in providing services, there are among others when the network at the Biltar KPPN is damaged, the officers are limited, and there are changes in regulations from the center. Then it relates to the perspective of Islamic economics, work is a form of worship to Allah SWT, and like the activities in Blitar KPPN that runs not only focused on office work, but there are also religious activities carried out.

Keywords: Strategy, Performance, Service