

The Role of Performance Management in Improving Employee Service Quality: A Literature Review Study

Ahmad Zayroni¹, Mochammad Isa Anshori²

Program Studi Magister Manajemen Universitas Trunojoyo Madura

e-mail: zayroni93@gmail.com¹, isa.anshori@trunojoyo.ac.id²

*Ahmad Zayroni

ABSTRACT

In an increasingly competitive era of globalization, performance management has become an essential element in efforts to improve the quality of organizational services. Performance management is a systematic process designed to increase organizational effectiveness through improving individual and team performance. This research uses qualitative research methods with literature study or literature review methods. The goal is to compare the hypothesis with existing theories in the scientific literature. The material used is literature from community service research that has been published in scientific journals at both national and international levels that are relevant to the research topic. This research reveals that performance management has a crucial role in improving service quality in various sectors. Through the implementation of an effective performance management system, significant improvements in employee productivity were found. In particular, this strategy has proven successful in optimizing individual and team performance, as well as improving the quality of services provided to consumers or the public.

Keywords: Performance Management, Service Quality

Article History: 30 Jun 24

Article submission: 30 Jun 24

Article revision: 3 Jul 24

Article acceptance: 5 Jul 24

I. INTRODUCTION

Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan dan kemajuan di bidang teknologi. Perusahaan di haruskan untuk terus mencari jalan atau cara usaha yang lebih efektif dan lebih efisien. Sebagai respon atas hal tersebut, maka perusahaan harus secara berkala dan berkesinambungan melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), baik SDM yang baru bergabung, maupun SDM yang telah ada didalam perusahaan (Muhammad, 2010).

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, manajemen kinerja menjadi elemen esensial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan organisasi. Manajemen kinerja merupakan proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui perbaikan kinerja individu maupun tim. Armstrong dan Baron (2005) mendefinisikan manajemen kinerja sebagai pendekatan strategis dan terintegrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Melalui manajemen kinerja, organisasi dapat menetapkan tujuan yang jelas, mengukur pencapaian, dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk mencapai target yang diinginkan.

Menurut Moeheriono (2010), manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok, dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar, dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Banyak faktor yang memengaruhi produktivitas kerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan. Pada dasarnya letak esensial dari sistem manajemen kinerja adalah pada tujuannya untuk mencapai orientasi lembaga dengan memengaruhi kinerja dari karyawan dengan cara memberikan panduan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja (Syahputra, 2018).

Manajemen kinerja tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti penetapan tujuan, pemantauan, evaluasi, dan pemberian umpan balik secara berkesinambungan. Penetapan tujuan yang spesifik dan terukur membantu karyawan memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana kinerja mereka akan dinilai. Aguinis (2009) menyatakan bahwa sistem manajemen kinerja yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan, sehingga mereka dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka serta mendapatkan bimbingan untuk perbaikan.

Peningkatan pelayanan kepada pelanggan telah menjadi fokus utama bagi banyak organisasi di berbagai sektor. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra positif organisasi. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang unggul adalah salah satu faktor utama yang membedakan organisasi yang sukses dari yang lainnya. Dalam konteks ini, manajemen kinerja memiliki peran yang signifikan dalam memastikan bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, organisasi dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Manajemen kinerja yang efektif juga dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin mengganggu pencapaian tujuan pelayanan. Becker, Huselid, dan Ulrich (2001) menekankan bahwa pengelolaan kinerja yang baik dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan manajemen kinerja secara konsisten, organisasi dapat menciptakan budaya kerja

Secara keseluruhan, manajemen kinerja untuk meningkatkan pelayanan merupakan strategi yang holistik dan berkelanjutan. Dengan pendekatan yang tepat, organisasi dapat mencapai keseimbangan antara pencapaian tujuan bisnis dan kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana manajemen kinerja dapat diimplementasikan secara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

II. LITERATURE REVIEW

Sumber Daya Manusia

Pengertian MSDM adalah suatu bagian manajemen perusahaan yang mengurus sumber daya manusia secara efektif agar mendapatkan karyawan sesuai kriteria perusahaan. Sumber daya manusia adalah komponen yang paling penting untuk mencapai kinerja yang baik. Meskipun perencanaan telah dilakukan dengan baik dan terstruktur, jika orang-orang yang melaksanakannya kurang berkualitas dan

tidak memiliki motivasi yang tinggi, maka perencanaan tersebut akan menjadi tidak berguna (Isa Anshori,2023).

Fungsi MSDM mencakup beberapa kegiatan yang ada di perusahaan seperti, perencanaan, pengangkatan, pemberhentian karyawan, pelatihan, dan lain-lain. MSDM ialah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu, dan masyarakat (Nurhayati, 2012) (Malikhah, 2019)

Definisi Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui peningkatan kinerja individu dan tim. Armstrong dan Baron (2005) mendefinisikan manajemen kinerja sebagai pendekatan strategis dan terintegrasi untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Mereka menekankan pentingnya pengaturan tujuan yang jelas, pemantauan yang berkesinambungan, dan pemberian umpan balik untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Aguinis (2009), manajemen kinerja mencakup berbagai aktivitas yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan strategis organisasi tercapai, termasuk penetapan tujuan, evaluasi kinerja, dan pengembangan karyawan.

Elemen-Elemen Manajemen Kinerja

Proses manajemen kinerja terdiri dari beberapa elemen kunci yang saling terkait. Penetapan tujuan adalah langkah awal dalam manajemen kinerja, di mana tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART) ditetapkan untuk karyawan. Menurut Locke dan Latham (2002), tujuan yang jelas dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Pemantauan kinerja adalah proses berkelanjutan yang melibatkan pengumpulan data dan informasi tentang kinerja karyawan untuk memastikan bahwa mereka berada di jalur yang benar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja adalah penilaian

formal tentang kinerja karyawan, yang biasanya dilakukan secara berkala. Pemberian umpan balik adalah bagian integral dari manajemen kinerja yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka.

Definisi Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan merupakan suatu proses yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya. Konsep dasar ini melibatkan berbagai pendekatan dan strategi yang dirancang untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi ini dikenal sebagai model SERVQUAL, yang telah banyak digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan.

Hubungan Manajemen Kinerja dengan Peningkatan Pelayanan

Manajemen kinerja memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif organisasi. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang unggul adalah salah satu faktor utama yang membedakan organisasi yang sukses dari yang lainnya. Dengan menerapkan manajemen kinerja yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelatihan dan pengembangan karyawan adalah aspek penting dari manajemen kinerja yang dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik.

III. METHODS

Artikel ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi literatur atau kajian kepustakaan. Tujuannya adalah untuk membandingkan hipotesis dengan teori-teori

yang sudah ada dalam literatur ilmiah. Materi yang digunakan adalah literatur dari penelitian pengabdian masyarakat yang telah diterbitkan dalam jurnal ilmiah baik tingkat nasional maupun internasional, yang relevan dengan topik penelitian. Sumber literatur ditemukan melalui mesin pencari elektronik seperti Mendeley dan Google Scholar. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian dokumenter kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif karena sifatnya yang eksploratif.

IV. RESULTS

Berdasarkan hasil identifikasi artikel, artikel ini mengulas penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Tabel 1 berisi ikhtisar artikel yang direview

Penulis	Judul	Hasil
Muhammad Rizki Adilla Fatah, Kania Fitri Alyaa Nugraha, Febri Dwi Prakoso Firnanda Noeria Rizkiana, Mochammad Isa Anshori (2024)	“Penerapan Kepemimpinan Otentik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Po. Haryanto Divisi Madura”	Kepemimpinan autentik memungkinkan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dengan lebih baik, menciptakan budaya perusahaan yang mempromosikan pelayanan yang baik, serta menginspirasi kru bus untuk memberikan layanan yang ramah dan profesional. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip kepemimpinan autentik dapat membantu PO. Haryanto Divisi Madura untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka dan memperkuat posisi mereka di pasar.
Rita Putri Rahayu, Sunaryo (2022)	“Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”	Hasil penelitian Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah telah memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan pengukuran pelayanan yang dilakukan oleh MRI (Marketing Research Indonesia) yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Namun Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah KCS Malang memiliki kekurangan pada dimensi kualitas empati

		dan bukti fisik, dimana nasabah merasa kurang puas dengan adanya pelayanan via telepon yang dinilai lama dalam merespon dikarenakan customer service juga melayani nasabah yang berada di kantor sehingga nasabah via telepon harus menelepon setidaknya tiga sampai 4 kali.
Hafiez Irsyad, Wahyu Guntoro Hi Yamin ¹ , Moh. Abdhalul Farizi ² , Erwin Gayus (2021)	“Pengaruh Manajemen Kinerja Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Setia Budi Jakarta Selatan”	Hasil penelitian Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai/Karyawan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan kerja Pegawai. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor dalam mengasah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan dapat menjalankan tanggung jawab sebaik-baiknya.
Nur Hidayah, Arlina Dewi, dan Galuh Panji Rakasiwi (2021)	“Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pada Klinik Pratama”	Pemberian materi terkait peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja Klinik Pratama terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman SDM Klinik Pratama terkait peran manajemen SDM. Hal tersebut didasarkan pada hasil analisis data pre-test dan post-test yang menunjukkan bahwa pemahaman SDM Klinik Pratama mengenai peran manajemen SDM mengalami peningkatan yaitu dengan persentase rata-rata sebesar 27%.
Khaerul Uman & Dimas Ariyoso (2019)	“Manajemen Kinerja Kementerian Sekretariat Negara Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik”	Adanya LINDU-DIS dapat mendukung pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang hendak memperoleh informasi di lingkungan Kemensetneg, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kepada Kemensetneg dan pada akhirnya secara khusus akan meningkatkan citra positif Kemensetneg di masyarakat dan pada umumnya pemerintah secara luas.
Teni Listiani (2011)	“Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap	“Kesimpulan bahwa manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan strategis yang dapat meningkatkan kinerja individu, tim dan

	Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik”	Pelayanan organisasi secara menyeluruh. Manajemen kinerja yang kurang optimal dapat disebabkan oleh faktor sumber daya manusia yang kurang berkualitas, seperti misalnya tingkat pendidikan, ketrampilan, atau kompetensi yang dimiliki tidak sesuai dengan tuntutan atau kebutuhan organisasi”
Lasmaria Hasiholan, Dr. dr. Lili Indrawati, Ahdun Trigono (2023)	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Linen Laundry dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tarakan”	Berdasarkan model teoritis yang diajukan dalam penelitian ini, pengujian secara empiris dengan menggunakan penganalisaan Structural Equation Model (SEM) maka hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan linen laundry dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
Dhona Lindiawatie (2019)	Shahreza, “Strategi Manajemen Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan Anggota Koperasi Produksi Pedagang Kota Depok”	Strategi WO dengan cara menambah modal baru, memperketat syarat pinjaman, meningkatkan komitmen anggota, meningkatkan promosi, meningkatkan kualitas pelayanan, Strategi WT dengan cara meningkatkan strategi manajemen yang efektif dan efisien, menampilkan keunggulan produk yang berdaya saing, bekerja sama dengan pemerintah untuk memperkuat koperasi.
Alimatul Nadia, Khoirul Anwar, M. Taufiqurrohman, Mochammad Isa Anshori (2023)	Mukayah, “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Terhadap ProduktivitasKaryawan”	Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada 5 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu personal factors, leadership factors, team factors, system factors, Contextual/situational factors.

Penelitian oleh Muhammad Rizki Adilla Fatah et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan kepemimpinan autentik memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PO. Haryanto Divisi Madura. Kepemimpinan autentik memungkinkan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan keinginan

konsumen dengan lebih baik, menciptakan budaya perusahaan yang mempromosikan pelayanan yang baik, serta menginspirasi kru bus untuk memberikan layanan yang ramah dan profesional. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip kepemimpinan autentik membantu PO. Haryanto Divisi Madura untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka dan memperkuat posisi mereka di pasar. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan autentik dapat menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui pengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan.

Rita Putri Rahayu dan Sunaryo (2022) mengkaji implementasi manajemen kinerja sumber daya manusia di Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah. Penelitian ini mengungkap bahwa meskipun kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik menurut pengukuran MRI (Marketing Research Indonesia), terdapat kekurangan pada dimensi kualitas empati dan bukti fisik. Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan via telepon yang lambat dalam merespon karena customer service juga melayani nasabah di kantor. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem manajemen kinerja telah diterapkan, ada aspek tertentu yang masih memerlukan perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Hafiez Irsyad et al. (2021) menemukan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Setia Budi, Jakarta Selatan. Pelatihan yang efektif membantu pegawai dalam mengasah kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan lebih baik. Ini menunjukkan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan, pada gilirannya, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian oleh Nur Hidayah et al. (2021) menunjukkan bahwa pemberian materi terkait peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dapat meningkatkan pemahaman dan kinerja SDM di Klinik Pratama. Hasil analisis data pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pemahaman SDM tentang peran manajemen SDM sebesar 27%. Ini menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam manajemen SDM untuk meningkatkan kinerja pelayanan di sektor kesehatan.

Khaerul Uman dan Dimas Ariyoso (2019) menyoroti pentingnya manajemen kinerja dalam mengelola pelayanan informasi publik di Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg). Adanya sistem LINDU-DIS mendukung pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang ingin memperoleh informasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan citra positif Kemensetneg. Ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan manajemen kinerja yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Teni Listiani (2011) menekankan bahwa manajemen kinerja merupakan pendekatan strategis yang dapat meningkatkan kinerja individu, tim, dan organisasi secara menyeluruh. Namun, kurang optimalnya manajemen kinerja sering disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang berkualitas, seperti tingkat pendidikan, keterampilan, atau kompetensi yang tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai manajemen kinerja yang optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik.

Penelitian oleh Lasmaria Hasiholan et al. (2023) di RSUD Tarakan menemukan bahwa kualitas layanan linen laundry dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM), penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap aspek operasional dan kinerja karyawan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor kesehatan.

Dhona Shahreza dan Lindiawatie (2019) mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan anggota Koperasi Produksi Pedagang Kota Depok. Strategi ini meliputi penambahan modal baru, memperketat syarat pinjaman, meningkatkan komitmen anggota, dan meningkatkan promosi. Peningkatan strategi manajemen yang efektif dan efisien juga diidentifikasi sebagai kunci untuk menampilkan keunggulan produk dan bekerja sama dengan pemerintah untuk memperkuat koperasi. Ini menunjukkan bahwa strategi

manajemen yang tepat dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam organisasi koperasi.

Penelitian oleh Alimatul Mukayah et al. (2023) menyoroti bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh lima faktor utama: faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor kontekstual/situasional. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan sistem manajemen kinerja yang efektif dapat meningkatkan produktivitas karyawan dengan memperhatikan kelima faktor tersebut. Ini menunjukkan bahwa pendekatan holistik dalam manajemen kinerja sangat penting untuk mencapai produktivitas yang tinggi dan kualitas pelayanan yang optimal.

Penelitian ini mengungkap bahwa manajemen kinerja memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor. Melalui penerapan sistem manajemen kinerja yang efektif, ditemukan peningkatan signifikan dalam produktivitas karyawan. Hal ini dicapai dengan memperhatikan berbagai faktor, termasuk aspek personal, strategi kepemimpinan yang tepat, kerja tim yang kolaboratif, sistem yang terstruktur, serta konteks organisasional yang mendukung. Secara khusus, strategi ini telah terbukti berhasil dalam mengoptimalkan kinerja individu dan tim, serta memperbaiki kualitas layanan yang disediakan kepada konsumen atau masyarakat.

V. CONCLUSION AND SUGGESTION

Manajemen kinerja merupakan pendekatan strategis yang terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor. Berdasarkan penelitian yang telah diulas, manajemen kinerja yang baik melibatkan beberapa aspek penting seperti pelatihan, pengembangan keterampilan, kepemimpinan yang efektif, serta penerapan sistem dan prosedur yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penerapan manajemen kinerja yang efektif, seperti yang terlihat di Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah, PTSP Kecamatan Setia Budi, dan Klinik Pratama, mampu meningkatkan keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan. Selain itu, adanya pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan keterampilan pegawai secara signifikan meningkatkan kemampuan mereka dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawab, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Dalam lingkungan organisasi publik, seperti Kementerian Sekretariat Negara dan RSUD Tarakan, manajemen kinerja yang baik juga mendukung peningkatan kualitas layanan dengan memastikan bahwa semua aspek layanan memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkat dengan adanya peningkatan kinerja karyawan dan kualitas layanan yang lebih baik. Secara keseluruhan, manajemen kinerja yang optimal melibatkan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, yang tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan dan kompetensi pegawai, tetapi juga pada penerapan sistem dan prosedur yang mendukung, serta kepemimpinan yang inspiratif dan efektif. Dengan demikian, manajemen kinerja yang baik merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan citra organisasi.

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Organisasi perlu terus menginvestasikan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan. Program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan akan membantu karyawan meningkatkan kompetensi mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif.

2. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja

Manajemen harus rutin melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja karyawan menggunakan metode yang objektif dan transparan. Evaluasi berkala memungkinkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengakuan terhadap pencapaian karyawan, yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja.

3. Penerapan Kepemimpinan Otentik

Kepemimpinan otentik harus diterapkan di semua tingkatan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi. Pemimpin yang otentik mampu memahami dan memenuhi kebutuhan karyawan, serta menginspirasi mereka untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

4. Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja yang Komprehensif

Organisasi harus mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen kinerja yang mencakup semua aspek penting, termasuk penetapan tujuan yang jelas, umpan balik yang konstruktif, dan pengakuan atas pencapaian. Sistem ini harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik organisasi dan karyawan

VI. BIBLIOGRAPHY

Aguinis, H. (2009). *Performance Management*. Pearson Education.

Alimatul Mukayah, Nadia, Khoirul Anwar, M. Taufiqurrohman, Mochammad Isa Anshori (2023). "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Produktivitas Karyawan", <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple> Volume 1 Issue 4 (2023) E-ISSN 2988-7828

Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Performance Management: A Strategic and Integrated Approach to Achieve Success*. Chartered Institute of Personnel and Development.

Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001). *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Harvard Business Review Press.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

Dhona Shahreza, Lindiawatie (2019). "Strategi Manajemen Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan Anggota Koperasi Produksi Pedagang Kota Depok", *Journal of Applied Business and Economic* Vol. 5 No. 4 (Juni 2019) 285-300

Hafiez Irsyad, Wahyu Guntoro Hi Yamin, Moh. Abdhalul Farizi, Erwin Gayus (2021). "Pengaruh Manajemen Kinerja Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Setia Budi Jakarta Selatan, *Jurnal Manajemen Pengukuran Kinerja*, WEBINAR ABDIMAS 4

Johnston, R. (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: Importance and effect. *International Journal of Bank Marketing*, 15(4), 111-116.

Khaerul Uman & Dimas Ariyoso (2019). "Manajemen Kinerja Kementerian Sekretariat Negara Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik", Manajemen Kinerja, Kinerja Organisas Serta Implikasinya terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.

Lasmaria Hasiholan, Dr. dr. Lili Indrawati, Ahdun Trigono (2023). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Linen Laundry dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tarakan",

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.

Muhammad Rizki Adilla Fatah, Kania Fitri Alyaa Nugraha, Febri Dwi Prakoso, Firnanda Noeria Rizkiana, Mochammad Isa Anshori (2024). "Penerapan Kepemimpinan Otentik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Po. Haryanto Divisi Madura, Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan Volume 2 No 3 Juni

Nur Hidayah, Arlina Dewi, dan Galuh Panji Rakasiwi (2021). "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pada Klinik Pratama, Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah Volume 1. No. 1 November.

Otani, K., Waterman, B., & Dunagan, W. C. (2012). Patient satisfaction: How patient health conditions influence their satisfaction. *Journal of Healthcare Management*, 57(4), 276-292.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pulakos, E. D. (2009). *Performance Management: A New Approach for Driving Business Results*. Wiley-Blackwell.

Rita Putri Rahayu, Sunaryo (2022). "Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, JURNAL KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI.

Teni Listiani (2011). "Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik", Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS) E-ISSN: 2865-6583 Vol. 7 No 2, April

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.