



## Strategy Analysis in Improving the Work Quality of Regional Office Employees of the Ministry of Religion of North Sumatra Province

### Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Diah Larasati <sup>1)</sup>; Sri Sudiarti <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Prodi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: <sup>1)</sup> [diahlarasati2010@gmail.com](mailto:diahlarasati2010@gmail.com); <sup>2)</sup> [srisudiarti@uinsu.ac.id](mailto:srisudiarti@uinsu.ac.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [20 Mei 2022]

Revised [1 Juni 2022]

Accepted [15 Juni 2022]

#### KEYWORDS

Quality of Work, Human Resources

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, pengembangan sumber daya manusia merupakan cara utama untuk memenangkan kompetisi global. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang menghasilkan kualitas kerja yang baik. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas kerja jaryawan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas kerja karyawan yang berada dikantor Kementerian Agama Sumatera Utara terkhususnya dibagian Keuangan.

#### ABSTRACT

Competition between companies in the era of globalization is getting sharper, human resource development is the main way to win global competition. Companies need quality human resources who produce good quality work. This study aims to find out what strategies are needed to improve the quality of employee work at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province, and to determine the extent to which the quality of work of employees at the Ministry of Religion of North Sumatra, especially in the Finance section.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang cukup penting perannya didalam suatu perusahaan, disamping sumber daya yang lain seperti modal, material, mesin dalam pendukung suatu perusahaan, hal ini karena manusialah yang mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam perusahaan, sehingga menjadi bermanfaat dan tanpa adanya sumber daya manusia maka sumber daya lainnya menjadi kurang lengkap. Menurut Schuler et al., (1991) dalam Sutrisno (2014) pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Perkembangan hidup manusia, kemajuan teknologi, kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan bentukbentuk usaha dari tahun ke tahun atau dari zaman ke zaman mendorong manusia untuk mencari cara-cara yang paling efektif dan efisien dalam pelaksanaannya kegiatan usahanya yaitu untuk mencapai segala tujuannya yang telah ditetapkan dalam tujuannya masing-masing. Agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas karyawannya yang dapat diandalkan terutama karyawan bagian pemasarannya. Maka perusahaan perlu mempersiapkan karyawan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaannya baik secara cepat maupun secara tepat, agar perusahaan dapat menunjang pembangunan perusahaan atau kemajuan perusahaan maka perlu dipersiapkan tenaga yang profesional untuk menanganinya, mempersiapkan karyawan ini harus didasarkan pada segi kuantitas maupun segi kwalitas.

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2002:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan, yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan tekhnologi yang dapat membantu meningkat. Pelatihan seperti Preko (2013), Setiyono (2009), Hamzah (2013). Memberikan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan pada kinerja kayawan. Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini 2004:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atu training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan tekhnologi yang dapat membantu meningkatkan efesiensi dan efektifitas kerja.

Penelitian menurut Nadirsyah (2010) menyatakan bahwa kualitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, peneitian ini juga didukung oleh Osland (2011). Peneliti dapat menyimpulkan bahw motivasi kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan sangat baik, perusahaan juga memberikan reward yang begitu besar agar karyawannya bekerja dengan baik, akan

tetapi kenyataan yang didapat kinerja mereka menurun. Motivasi ini sangat berkaitan dengan kebutuhan sehingga manajemen perusahaan harus lebih perhatian terhadap kebutuhan karyawannya agar bisa memotivasi mereka dengan baik. Selain itu, dengan menciptakan lingkungan kerja yang sesuai harapan karyawan, akan membuat mereka merasa nyaman dalam bekerja. Oleh karena itu, faktor motivasi, loyalitas dan kualitas kerja karyawan akan menjadi faktor yang dapat menjadikan karyawan mencapai kepuasan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja yang berarti bagi perusahaan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Kualitas Kerja**

Pengertian Kualitas Kerja Menurut Goetscd dan Davis. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Marcana, bahwa yang dimaksud dengan kualitas kerja yaitu wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien. Mutu berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menghasilkan barang dan jasa.

### **Indikator Kualitas Kerja**

Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan yang dikutip oleh Puput Wahyu Lestari, sebagai berikut:

1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh seorang karyawan, karyawan harus memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasai, kualitas kerja, dan kuantitas kerja.
3. Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya dalam suatu oraganisasi, melalui proses kerja ini karyawan dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, keratif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang karyawan melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. Karyawan yang memiliki antusiasme akan senantiasa meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab hal ini selalu ditumbuhkan dalam jiwa karyawan sebaga upaya dalam meningkatkan kualitas kinerjanya.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas kerja**

Menurut Swasono dan Sulistyaningsih yang di kutip oleh Agustiani bahwa dalam mengidentifikasi ada empat kondisi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, yaitu:

1. Security (keamanan) yang meliputi kesehatan, keamanan bekerja, kenyamanan kantor dan pertumbuhannya.
2. Equity (kesamarataan) merupakan kesamaan pendapat pada jenis pekerjaan yang serupa baik di dalam organisasi itu sendiri maupun di dalam organisasi lain, kesamarataan, kesejahteraan, kondisi kerja dan lain-lain.
3. Pengembangan individu melalui peningkatan kemampuan, peningkatan kesamarataan, kesejahteraan dan lain-lain.
4. Demokrasi adanya berpartisipasi dalam mengambil keputusan.

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) atau human resource dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Pengertian sumber daya manusia (SDM) yaitu berawal dari kata Daya (energi) dalam konteks SDM mempunyai arti "Daya yang bersumber dari manusia berupa tenaga atau kekuatan yang ada pada diri manusia itu sendiri, yang memiliki kemampuan (competency) untuk dinamika, artinya untuk bisa maju positif dalam setiap aspek kegiatan dalam lembaga. Kegiatan membangun atau melakukan kegiatan pembangunan, adalah suatu proses kegiatan yang sistematis yang ada kelanjutannya untuk lebih baik dibandingkan dengan keadaan sebelumnya, baik bagi diri



manusia itu sendiri, maupun lembaga dimana ia berkerja maupun bagi masyarakat lingkungan dimana kemampuan manusia tersebut dilaksanakan. Mampu membangun berarti "Daya" (energi) dan adanya kemauan untuk bekerja dengan benar, baik dan bertanggung jawab.

Menurut Nawawi mengatakan ada tiga pengertian Sumber Daya Manusia yaitu:

1. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu lembaga (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (nonmaterial/nonfinansial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

SDM menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan atau bertambah. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses pencapaian tujuan organisasi dengan melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, pengembangan, dan menggunakan atau memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya.

Sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM.

Fungsi dan tujuan manajemen sumber daya manusia Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM, seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu :26 1) Perencanaan jumlah sumber daya manusia dilakukan dengan memperkirakan kebutuhan sumber daya manusia. 2) Penarikan sumber daya manusia dilakukan dengan pendaftaran pelamar yang memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan, mengaitkan dengan jumlah pelamar dengan kebutuhan sumber daya manusia, mengkaji peraturan yang berlaku dan menyesuaikan dengan perkembangan. 3) Melakukan seleksi sumber daya manusia dilakukan dengan test tulis, wawancara, kesehatan, psikolog, melakukan test simulasi pekerjaan dan lain-lain. 4) Melakukan penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan oleh penulis merupakan bentuk penelitian kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian filosofis post-positif yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek alami (bukan eksperimen) atau juga bisa disebut dengan metode penelitian yang bersifat naturalistic karena penelitian dilakukan secara ilmiah dan peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian ini (Sugiyono, 2012). Metode deskriptif kualitatif dipilih sebagai metode penelitian dikarenakan data penelitian lebih banyak menggunakan data-data deskriptif. Data data deskriptif yang digunakan berupa perilaku, lisan ataupun kata-kata yang keluar dari orang-orang yang sedang yang diamati (Moelong, 2007).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data Untuk mengetahui implementasi dari disiplin kerja serta produktivitas kerja para pegawai di kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk kemudian menemukan inti dan fokus permasalahan yang diangkat, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan deep interview atau wawancara yang mendalam dan observasi langsung dilapangan serta dokumentasi yang ada. Pemilihan informan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terlebih dahulu oleh peneliti. Adapun informan yang dipilih untuk dilakukan wawancara adalah pegawai yang mempunyai kapabilitas untuk menjawab permasalahan penelitian.

**Tabel 1. Informasi Informan**

Inisial Informan	Posisi / Jabatan
SRS	Kassubbag Keuangan dan BMN
SH	Staff Keuangan dan BMN
CA	Staff Jabatan Fungsional Tertentu
RF	Staff Bagian Kepegawaian
EPD	Staff Bagian Pendidikan Madrasah

**Teknik Analisis Data**

Proses analisis data yang dilakukan mengacu pada teori Miles dan Huberman yang memuat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data lalu penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2012). Langkah pertama setelah data diperoleh adalah melakukan reduksi atau dapat dikatakan meringkas, menentukan hal-hal yang utama dan yang dianggap penting, kemudian mencari tema serta pola datanya. Setelah itu melakukan penyajian data yang bertujuan agar sekumpulan informasi yang telah didapat dan disusun secara testruktur bisa dipahami dengan mudah. Lalu masuk tahap akhir dengan melakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Syahrizal selaku Kepala Unit Sub Bagian Keuangan dan BMN Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara tentang Strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara yang bapak lakukan:

- Meningkatkan Kedisiplinan karyawan "Meningkatkan kedisiplinan karyawan dengan cara menerapkan kegiatan pengiriman bukti hadir dengan cara foto di tempat, jadi karyawan bukan hanya melakukan absen elektrik saja tetapi dengan melakukan bukti foto yang akurat".
- Melakukan pelatihan "Melakukan pelatihan merupakan kegiatan yang direncanakan untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui rangkaian kegiatan identifikasi, pengkajian serta proses pembelajaran yang terencana agar dapat melaksanakan tugas, baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.
- Jenjang karir
- "Jenjang karir yang cukup jelas dapat membuat karyawan tahu bagaimana perusahaan menghargai kinerja mereka, dengan adanya promosi atau kenaikan jabatan dengan itu karyawan dapat lebih termotivasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya.
- Memberikan tunjangan kepada karyawan
- "Memberikan tunjangan kepada karyawan apabila karyawan dapat menjalankan target yang telah di berikan oleh pimpinan.
- Menjaga hubungan baik antar karyawan "Menjaga hubungan baik antar karyawan sangat berdampak penting bagi pengembangan kinerja setiap karyawan apabila salah satu karyawan memiliki masalah dengan karyawan lain akan berdampak langsung pada kinerjanya, maka dari itu kami selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan lainnya"

**Pembahasan**

Adapun beberapa langkah yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu:

**Menjaga Tingkat Kedisiplinan**

Tingkat kedisiplinan mereka sebab setinggi apapun kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan tanpa diimbangi dengan kedisiplinan maka akan membawa dampak yang merugikan bagi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan bahwasannya dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara dengan cara menerapkan sistem absensi elektrik pada website yang telah disediakan oleh Kantor Kemenag, yang mana posisi pegawai saat hendak melakukan absensi diketahui keberadaannya oleh sistem website tersebut.

Terdapat dua hal yang dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para karyawan:

- Reward dan Punishment. Perusaan telah menetapkan target atau tujuan yang ingin dicapai dalam periode waktu tertentu, maka dari itu biasanya perusahaan memberikan reward kepada karyawannya apabila karyawan tersebut telah mencapai atau memenuhi target tersebut. Namun apabila karyawan melakukan suatu kesalahan dan tidak disiplin dalam bekerja maka perusahaan memberikan punishment



kepada karyawannya sebagai suatu teguran agar para karyawan tidak lagi melakukan kesalahan yang berulang. Berdasarkan hasil wawancara informan memberikan informasi bahwasannya dalam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara memberikan sanksi atau punishment kepada pegawai apabila tidak disiplin dalam bekerja., punishment ini berupa teguran.

- b. Menciptakan ruangan dan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Ruangan serta lingkungan kerja yang kondusif memiliki dampak yang besar bagi kedisiplinan karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan. Maka dari itu perlu kiranya perusahaan memperhatikan kenyamanan ruang kerja dan lingkungannya. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti didapati bahwasannya ruangan yang nyaman sangat mempengaruhi kedisiplinan kerja karyawan. Peneliti menemukan salah satu ruang kerja karyawan tidak nyaman karena kondisinya yang tidak nyaman (seperti ruangan ac nya mati, kipas angin tidak ada), sehingga karyawan tidak betah dan nyaman diruangan kerjanya tersebut dan seringkali terlambat datang dan pulang tetapi tidak sesuai dengan jam kerja yang berlaku atau pulang lebih dulu dari pada waktu yang telah ditetapkan.

### **Melakukan Pelatihan**

Untuk meningkatkan kinerja karyawan ada baiknya jika perusahaan memberikan pelatihan yang dibutuhkan karyawan agar meningkatnya kualitas kerja karyawan. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara yang telah dilakukan kenyataannya dilapangan menunjukkan bahwa implementasi pengembangan diri ini dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Medan. Adapun kegiatan pengembangan diri ini berbentuk pelatihan yang berlangsung di Balai Diklat tersebut. Pelatihan yang dilakukan oleh Balai Diklat ini memiliki tiga bentuk pelatihan yaitu penilaian kinerja PNS, pengelolaan keuangan dan guru sosiologi MA. Pelatihan ini bertujuan untuk membangun serta menumbuhkan sensitivitas yang sama dalam merespon permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dengan melakukan pembenahan diri sehingga para pegawai Kemenag dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan tidak mempersulit masyarakat. Dengan adanya pelatihan tersebut diharapkan para pegawai memiliki kompetensi manajerial yang terdiri dari sikap komunikasi yang positif, berintegritas, menjalin kerja sama yang baik, mengutamakan pelayanan publik, berorientasi kepada hasil, mengelola perubahan dan menmgambil keputusan.

### **Jenjang Karir**

Jenjang karir memiliki pengaruh yang positif dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan. Apabila karyawan ditempatkan pada posisi atau jabatan yang selaras dengan kemampuan serta pendidikan yang dimiliki karyawan, maka dapat dipastikan bahwa pekerjaan yang diberikan akan dapat diselesaikan dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara didapati bahwasannya seluruh pegawai merupakan orang-orang terpilih yang memiliki kemampuan dan pendidikan yang tinggi yang bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara. Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara menempatkan para karyawan pada jabatan yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, maka dari itu semua pekerjaan yang dilakukan dapat mencapai hasil yang di target oleh perusahaan tersebut.

### **Pemberian Tunjangan Kepada Karyawan**

Memberikan tunjangan kepada karyawan merupakan salah satu motivasi pada karyawan untuk terus meningkatkan kualitas kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang termotivasi dengan diberikannya tunjangan akan memiliki kinerja yang lebih maksimal. Pemberian tunjangan bukan hanya bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerjanya, akan tetapi pemberian tunjangan ini juga dimaksudkan untuk meingkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan adanya pemberian tunjangan tersebut, maka karyawan akan memberikan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Merujuk pada hasil wawancara serta pengamatan yang dilakukan bahwa Kementerian Agama Sumatera Utara dalam uapayanya meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan memberikan motivasi berupa pemberian tunjangan kerja kepada karyawan. Pemberian tunjangan kerja ini kepada para karyawan dalam periode waktu tertentu, misalnya dalam jangka waktu 1 tahun sekali.

### **Menjaga Hubungan Baik**

Dengan terciptanya hubungan yang baik antar karyawan akan meningkatkan kualitas kerja, karena karyawan secara bersama-sama melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal. Maka dari itu terdapat dua cara untuk menciptakan hubungan yang baik antar karyawan, yaitu:

- a. Saling menghargai dan menghormati. Sikap saling menghargai serta menghormati satu sama lain akan menjadikan hubungan antar karyawan dalam suatu perusahaan menjadi baik, sehingga jalinan

hubungan yang baik tersebut akan berdampak pada kualitas kinerja karyawan., sehingga target-target kerja yang ditetapkan perusahaan dapat tercapai. Dalam hali ini, peneliti menemukan bahwa adanya jalinan hubungan yang baik antar karyawan di Kementerian Agama Sumatera Utara. Hal ini tercermin dari sikap saling menghargai dan menghormati tersebut, dikarenakan para pegawai yang bekerja di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara berasal dari suku serta agama yang berbeda, walaupun ditemukannya perbedaan tersebut tidak pernah terjadinya kesalahpahaman serta permusuhan. Namun mereka secara berdampingan justru memberikan dapat yang baik bagi Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara dengan pencapaian-pencapaian kinerja yang telah mereka raih.

- b. Komunikasi yang baik. Untuk menjaga hubungan baik diantara karyawan, maka harus terciptanya komunikasi yang baik. Perusahaan yang baik merupakan perusahaan yang dikenal oleh masyarakat luas dengan bantuan media massa komunikasi akan terjalin lebih mudah. Perusahaan akan lebih muda untuk memberikan informasi terbaru kepada seluruh karyawan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan bahwa komunikasi antar pegawai di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara terjalin dengan baik. Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara memanfaatkan sosial media serta media komunikasi lainnya untuk memberikan informasi terbaru kepada seluruh karyawan. Dengan begitu tidak ada kesalahpahaman atau miss communication diantara mereka.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara tentang Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Meningkatkan kedisiplinan karyawan dengan cara menerapkan kegiatan pengiriman bukti hadir dengan cara sistem absensi dapat mendeteksi dimana posisi karyawan ketika hendak melakukan absensi.
- b. Melakukan pelatihan agar karyawan mendapat pengetahuan tentang pekerjaan yang akan diduduki.
- c. Jenjang karir yang jelas dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.
- d. Pemberian tunjangan dengan cara pencapaian target yang telah di tetapkan perusahaan.
- e. Menjaga hubungan baik dengan cara menjalin hubungan baik antar karyawan dan saling support satu sama lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, S. E. (2016). Motivasi Kerja, Loyalitas, Dan Kualitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Varia Usaha Gresik. *Bisma (Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2).
- Anitah, S. (2007). *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Asis, A. (2014). Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Botang Selatan. *Ilmu Pemerintahan*.
- Basri. (2005). *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Heidjrachman, & Husnan, S. (1993). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Indris, A. (2016). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Krisnayanti, P. N., & Utama, I. W. M. (2018). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pt. Delta Satria Dewata Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*.
- Lestari, P. W. (2015). *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang*.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Mubarak, M. M., & Syarif, R. (2006). Dampak Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*, 8(20).
- Sisca, Chandra, E., Sinaga, O. S., Revida, E., Purb, S., Fuadi, ... Silitonga, H. P. (2020). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.