

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kepemimpinan memegang peranan penting dalam menentukan arah dan keberhasilan suatu lembaga, termasuk lembaga dakwah yang berperan dalam menyebarkan nilai-nilai agama dan membentuk akhlak umat (Yusuf, 2022). Di tengah tantangan modernisasi dan perkembangan zaman, lembaga dakwah dihadapkan pada kebutuhan untuk memiliki pemimpin yang tidak hanya religius, tetapi juga adaptif dan visioner. Pemimpin dalam lembaga dakwah dituntut mampu memberikan teladan, mengarahkan program yang sesuai dengan kebutuhan umat, serta menjaga keberlanjutan visi dakwah (Rahman, 2021). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pola kepemimpinan diterapkan di lembaga dakwah agar dapat terus relevan dalam mendampingi perkembangan masyarakat.

Dalam konteks lembaga dakwah, kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pengarah organisasi, tetapi juga sebagai motor penggerak utama dalam membangun sinergi antara pengurus, jamaah, dan masyarakat (Arifin, 2020). Kepemimpinan yang efektif dapat memberikan dampak positif pada berbagai aspek, seperti penyusunan program kerja, pengelolaan sumber daya, hingga keberhasilan dalam menyampaikan pesan-pesan dakwah. Namun, berbagai faktor seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya kolaborasi, serta tekanan eksternal seringkali menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga

dakwah (Hidayat, 2019). Dengan demikian, penelitian mengenai pola kepemimpinan di lembaga dakwah menjadi relevan untuk mengungkap sejauh mana kepemimpinan tersebut berperan dalam menjawab tantangan tersebut.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep dan implementasi kepemimpinan dalam lembaga dakwah, terutama dalam menghadapi tantangan di era modern (Nasution, 2020). Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan karakteristik kepemimpinan yang ideal, tetapi juga mengevaluasi praktik-praktik kepemimpinan yang telah berjalan, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pengembangan lembaga dakwah di masa depan (Fauzi, 2021). Hal ini diharapkan dapat menjadi kontribusi penting dalam memperkuat peran lembaga dakwah sebagai pilar pembinaan umat.

Kantor urusan agama merupakan sebuah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Republik Indonesia di kabupaten dan kota madya di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan.

Instansi dalam segala kompleksitasnya akan ditemui kendala-kendala terutama dari sisi sumber daya manusia, tanpa adanya sumber daya manusia yang baik maka mustahil sekali tujuan organisasi dapat tercapai, dimana pegawai organisasi haruslah berkinerja secara optimal untuk memastikan tercapainya sebuah tujuan organisasi, masalah yang dihadapi adalah bagaimana implementasi fungsi manajemen pegawai yang ada di kantor urusan agama sudah berjalan dengan maksimal atau tidak agar bisa memberikan hasil yang jelas tentang kinerja para pegawai.

Kantor Urusan Agama (KUA) yang menjadi tempat penelitian merupakan Departemen Agama yang ialah menjadi acuan suatu lembaga besar dalam mengatur keseluruhan kedudukan penduduk di masing-masing daerah yang ada. Proses penerapan dakwah dengan tugas melakukan sebagian tugas Kantor Urusan Agama (KUA) selaku ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani warga di bidang keagamaan mempunyai kedudukan yang sangat berarti. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan Unit Penerapan Teknis (UPT) Direktorat Urusan Agama Islam Ditjen Bismas Islam Departemen Agama Islam RI yang terletak di tingkat Kecamatan, satu tingkat terletak di dasar Kabupaten. Oleh sebab itu, diharapkan pemerintah wilayah bisa mengambil langkah-langkah konkrit buat revisi kinerja aparatur pemerintah selaku penyedia layanan terhadap warga.

Apakah para pegawai telah melaksanakan tugas dengan benar serta apakah telah mengerjakan tugas dengan baik. Permasalahan lain yang butuh diwaspadai merupakan sangat berorientasi pada hasil serta mengabaikan sistem yang tidak menunjang kinerja. Sangatlah penting diterapkan manajemen dakwah di lembaga ini, untuk menciptakan budaya kerja para individu dan kelompok guna mengemban tanggung jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang efektif. Urusan Agama dalam daerah kerja Kecamatan Parongpong.

Berdasarkan pra-observasi, di Kantor Urusan Agama Kecamatan Parongpong mengidentifikasi bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap keberlangsungan program-program dakwah.

Dapat dilihat dari program yang hampir setiap bulan. Pemimpin yang memiliki keterampilan komunikasi efektif, kemampuan mengelola konflik, serta mampu merumuskan visi yang jelas, berhasil menciptakan suasana organisasi yang kondusif. Sebagai contoh, program pengajian rutin dan kegiatan sosial yang dilaksanakan berjalan lebih terstruktur di bawah arahan seorang pemimpin yang responsif terhadap kebutuhan jamaah. Namun, ditemukan pula bahwa beberapa kendala seperti minimnya sumber daya manusia yang kompeten dan komunikasi yang kurang terorganisir dapat menghambat pelaksanaan program. Situasi ini mempertegas pentingnya pemahaman mendalam mengenai pola kepemimpinan yang diterapkan di lembaga dakwah.

Alasan utama dalam memilih judul penelitian ini adalah pentingnya mengkaji lebih jauh peran kepemimpinan dalam membangun sinergi di lembaga dakwah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami bagaimana pemimpin di lembaga dakwah mampu menjawab tantangan modern, seperti dinamika sosial yang kompleks dan perubahan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemilihan judul ini juga didorong oleh pengamatan bahwa pola kepemimpinan sering kali menjadi faktor kunci dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah lembaga dakwah. Dengan mempelajari pola kepemimpinan yang efektif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan strategi kepemimpinan yang lebih baik. Diharapkan dengan metode deskriptif ini memberikan nuansa dan kesan yang cukup dalam kajian literatur dan relevansinya. Selain itu, judul ini dipilih

karena relevansinya dengan tantangan era modern, di mana lembaga dakwah perlu beradaptasi dengan berbagai perubahan tanpa kehilangan esensi nilai-nilai agama. Observasi menunjukkan bahwa pemimpin yang visioner mampu menciptakan inovasi dalam dakwah, seperti memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Hal ini menegaskan bahwa pola kepemimpinan di lembaga dakwah tidak hanya berdampak pada struktur internal organisasi, tetapi juga pada efektivitas dakwah di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam bidang kepemimpinan dakwah. Maka dari itu penulis mengangkat permasalahan ini untuk menjadikan Judul Skripsi **“Peran Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Parongpong Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Parongpong”**, dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai KUA lebih berkualitas.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Cara Kepemimpinan Kepala (KUA) Kecamatan Parongpong Bandung Barat?
2. Bagaimana Pengambilan Keputusan Kepala (KUA) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Lembang Bandung Barat?

3. Bagaimana Cara Mengawasi dan Mengendalikan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Lembang Bandung Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan jawaban dari fokus penelitian diatas, maka dari itu peneliti menemukan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui Pengambilan Keputusan Kepala (KUA) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Lembang Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui pengawasan dan pengendalian kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Lembang Bandung Barat.

D. Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong Lembang Bandung Barat, diharapkan dapat memberikan Manfaat secara teoritis, akademis, dan praktis.

1. Secara Teoritis, diharapkan menjadi perangsang untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai Implementasi Manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

2. Secara Akademis, diharapkan menjadi masukan positif bagi pengembangan ilmu tentang Implementasi Manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Selain itu juga penelitian ini bertujuan secara akademis yaitu sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Secara Praktis, diharapkan dapat memberi masukan yang positif bagi organisasi atau lembaga yang bergerak dibidang minat dan bakat tertentu, terutama dalam masalah manajemen.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Untuk mengetahui lebih jelasnya penelitian ini kiranya penting mengetahui karya-karya terdahulu sebagai bahan referensi bagi penulis. Serta mengetahui karya-karya terdahulu yang membahas fungsi manajemen baik secara teori maupun secara kailmuan. Beberapa karya yang memiliki kesamaan dengan yang akan peneliti teliti antara lain :

Pertama, Skripsi Kiki Nurjayanti dengan judul “Kepemimpinan Kepala Kua Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Bondowoso Kabupaten Bondowoso”, Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Dakwah Juli 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam gaya kepemimpinan partisipatif akan memberikan dampak besar yang berpengaruh bagi kinerja

pegawai dalam kinerja serta keputusan dalam suatu masalah dapat di terima oleh seluruh pegawai.

Kedua, Muh Faisal dengan judul skripsi “Peranan Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone”. Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alaludin Makassar 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone telah memenuhi fungsi-fungsi manajemen yakni fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone dalam meningkatkan pengelolaan lembaga perlu ditingkatkan dalam hal pengelolaan pembinaan masjid, pengelolaan haji/umrah, pelaksanaan surat-menyurat, dan pengelolaan zakat. Disamping itu pelayanan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone terhadap masyarakat belum maksimal dan perlu ditingkatkan untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone yang lebih maju.

Ketiga, Ruri Nova Andrianti Judul Skripsi “Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung”. Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung 2020. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Sampel pada

penelitian ini berjumlah 7 pegawai. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian ini; setiap pegawai KUA Kecamatan Enggal sudah bekerja dengan job description masing-masing. Pada saat awal tahun masing-masing pegawai membuat SKP tahunan, dan setiap akhir bulan melakukan evaluasi bulanan untuk mengetahui progres dari SKP tahunan. Pada saat akhir tahun SKP di evaluasi dan dinilai, apabila akumulasi penilaian nilainya bertambah maka pegawai yang bersangkutan mendapat nilai baik naik pangkat pada tiap 4 bulan sekali. Dengan adanya evaluasi bulanan dan reward tahunan maka pegawai KUA selalu mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan prima, cepat, dan terpercaya kepada masyarakat.

Keempat, Neli Haryani Judul Skripsi “Proses Evaluasi Pegawai kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma”. Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh kepala Kantor urusan Agama kepada pegawainya untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem kinerja para pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Talo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta uji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi teknik. Sedangkan untuk teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu tahapan reduksi data, penyajian data dan

verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi adalah salahsatu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja seorang pegawai. Peran dari manajemen evaluasi itu sendiri sangat berdampak untukperbaikan kinerja pegawai terutama pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Talo hilir.

2. Landasan Teoritis

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسَيْرِ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّوكَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. At-Taubah ayat 105)

Ayat tersebut memiliki poin penting tentang sebuah ikhtiar dalam menjalankan pekerjaan ataupun tanggung jawab yang mesti dilandasi dengan niat yang ikhlas. karena apapun yang kita lakukan akan diawasi oleh Allah dan dimintai pertanggung jawaban, relevansi dengan tema penelitian penulis ialah mengenai kinerja pegawai yang menjalankan tugas fungsi peran dengan rasa tanggung jawab, lalu ada peran pimpinan yang senantiasa mengawasi agar pegawai senantiasa berproses secara maksimal.

a. Kepemimpinan dan Peranannya dalam Organisasi

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Menurut teori kepemimpinan situasional, pemimpin harus mampu menyesuaikan gaya

kepemimpinannya dengan situasi tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi. Dalam konteks organisasi publik seperti Kantor Urusan Agama (KUA), peran pemimpin sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan produktivitas, dan memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

b. Karakteristik Kepemimpinan Efektif di KUA

Pemimpin yang efektif biasanya memiliki karakteristik tertentu, seperti kemampuan komunikasi, kedisiplinan, kejujuran, dan kemampuan mengambil keputusan yang tepat. Kepala KUA sebagai pemimpin harus mampu memberikan teladan yang baik kepada pegawai melalui sikap disiplin dan kerja keras. Kepemimpinan yang tegas, tetapi tetap mempertimbangkan musyawarah, dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan.

c. Teori Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja, motivasi, dan arahan dari pimpinan. Menurut Robbins dan Judge (2021), kinerja pegawai adalah hasil dari kemampuan individu yang didukung oleh upaya kerja dan dukungan lingkungan. Kepala KUA perlu memahami faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kinerja pegawai, baik melalui pemberian pelatihan,

pengelolaan beban kerja yang adil, maupun penghargaan atas pencapaian kerja.

d. Hubungan Antara Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai di KUA

Kinerja pegawai di KUA sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala kantor. Pemimpin yang mampu memotivasi dan memberikan arahan yang jelas akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Melalui pendekatan kepemimpinan yang inklusif dan transparan, Kepala KUA Kecamatan Parongpong diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas pegawai secara signifikan.

3. Kerangka Konseptual

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses memengaruhi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Pemimpin yang efektif mampu memberikan arahan, membangun komunikasi yang baik, dan mendorong anggotanya untuk bekerja sama menuju pencapaian visi organisasi (Yukl, 2013). Dalam konteks ini, seorang pemimpin tidak hanya menjadi figur yang memberikan perintah, tetapi juga menjadi inspirasi bagi anggota kelompoknya.

Tipe kepemimpinan yang diterapkan sangat memengaruhi produktivitas dan kenyamanan kerja anggota tim. Misalnya, kepemimpinan transformasional yang menekankan pada motivasi intrinsik dan pengembangan individu mampu meningkatkan kinerja

organisasi secara keseluruhan (Bass, 1990). Model ini menuntut pemimpin untuk tidak hanya fokus pada tugas tetapi juga pada hubungan interpersonal yang baik.

Salah satu aspek penting dalam kepemimpinan adalah kemampuan pengambilan keputusan. Pemimpin harus mampu menganalisis situasi secara objektif dan mempertimbangkan berbagai opsi sebelum membuat keputusan yang dapat memengaruhi seluruh organisasi (Robbins & Judge, 2019). Oleh karena itu, pengambilan keputusan yang tepat menjadi elemen kunci keberhasilan seorang pemimpin.

b. Kinerja Pegawai

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi ini penting untuk menjaga agar setiap aktivitas organisasi berjalan efisien dan efektif sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Terry, 2010). Melalui pengawasan, manajemen dapat mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan mengambil tindakan korektif.

Ada beberapa jenis pengawasan yang sering digunakan dalam organisasi, seperti pengawasan preventif, pengawasan langsung, dan pengawasan evaluatif. Pengawasan preventif dilakukan sebelum suatu aktivitas dimulai untuk memastikan tidak ada kendala yang muncul di kemudian hari (Koontz & Weihrich, 2015). Sementara itu, pengawasan langsung dilakukan secara terus-menerus selama proses berlangsung.

Pengawasan yang efektif membutuhkan penggunaan standar kerja sebagai tolok ukur kinerja. Standar ini menjadi pedoman dalam menilai apakah pelaksanaan kegiatan telah memenuhi ekspektasi organisasi. Standar kerja yang jelas dan terukur mempermudah proses evaluasi, sehingga organisasi dapat memberikan penilaian objektif terhadap kinerja individu maupun tim (Robbins & Coulter, 2018).

Selain menggunakan standar kerja, teknologi juga memiliki peran penting dalam pengawasan modern. Sistem pengawasan berbasis teknologi, seperti perangkat lunak manajemen proyek dan pengawasan real-time, dapat membantu manajer untuk memantau aktivitas organisasi secara efisien (Laudon & Laudon, 2020). Teknologi memungkinkan pengawasan dilakukan secara lebih akurat dan cepat.

Namun, pengawasan yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kinerja dan moral karyawan. Pengawasan yang terlalu ketat seringkali menimbulkan perasaan tidak percaya, yang pada akhirnya dapat menurunkan motivasi kerja (Gibson et al., 2012). Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan pengawasan secara proporsional dan berbasis kepercayaan.

Proses pengawasan tidak hanya mencakup aspek kinerja, tetapi juga harus memperhatikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi. Kepatuhan ini penting untuk menjaga reputasi organisasi dan mencegah risiko hukum yang dapat merugikan (Dessler, 2021).

Pengawasan terhadap kepatuhan biasanya dilakukan melalui audit internal dan eksternal.

Salah satu tantangan dalam pengawasan adalah menghadapi resistensi dari pihak yang diawasi. Resistensi ini dapat muncul akibat kurangnya pemahaman tentang tujuan pengawasan atau karena pengawasan dirasa mengganggu otonomi kerja (Mintzberg, 2009). Untuk mengatasi hal ini, komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi solusi yang efektif. Oleh karena itu, pengawasan merupakan aspek vital dalam pengelolaan organisasi.

c. Optimalisasi Kinerja Pegawai

Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif (Adrianti 2020).

Jadi yang dimaksud dengan optimalisasi disini adalah suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkatpencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Resa2022). Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Manajemenkinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya (Adrianti 2020).

Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang dilakukan. Proses komunikasi merupakan suatu sistem, memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, apabila manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer, dan karyawan. Jadi yang dimaksud dalam kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum.

Menurut Hasibuan pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A mengatakan bahwa pegawai adalahmerupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran)

yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah) (A. Wicaksana 2016).

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (A. Wicaksana 2016). Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategi berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna membantu dan melayani masyarakat dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat khususnya di Kantor Urusan Agama (KUA).

d. Kantor Urusan Agama sebagai Pelayanan Masyarakat

Pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan, pelayanan publik lebih dipopulerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan).

Kepuasan masyarakat (pelanggan) menurut Tjiptono (2011:313) adalah hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ada dua atribut penting yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa yaitu persepsi dan ekspektasi. Menurut Zeithaml (1990), ekspektasi konsumen adalah jasa yang diinginkan yaitutingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh. Sementara itu, persepsi konsumen adalah keyakinan menyangkut atribut produk atau jasa, tingkat atribut atau hasil yang diterima. Banyak akademisi yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). Namun sebenarnya kedua konsep ini kerap kali didefinisikan secara berbeda sebab memang memiliki konstruk yang berbeda pula. Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan akan menimbulkan kualitas pelayanan jasa sehingga menempatkan kepuasan pelanggan sebagai anteseden kualitas jasa (Yusribau 2014).

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Dikemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolokukur kualitas pelayanan publik yang dikenal dengan model Servqual, (Yusribau 2014) yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang.
- 2) *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* yaitu keramahan serta sopan sanun pegawai dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty* yaitu sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai dan dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumen.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Parongpong, Jl, Kolonel Masturi Desa Karyawangi, Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Alasan memilih tempat tersebut ialah :

- a. Data yang dibutuhkan tersedia di tempat tersebut.
- b. Lokasinya terjangkau oleh peneliti sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.
- c. Sesuai dengan jurusan yang saya ambil yaitu Manajemen Dakwah dalam ruang lingkup Manajer.

2. Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini ialah paradigma konstruktivisme. Model ini merupakan paradigma yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu memiliki sifat yang relative. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai dengan prosedur statistik atau cara lain dari kualitatif (pengukuran). Penelitian kualitatif ini dapat menunjukkan pada peneliti tentang masyarakat, sejarah, tingkah laku, juga tentang fungsional, organisasi, pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

3. Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode deskriptif karena untuk mempermudah mengeksplorasi situasi sosial yang akan di teliti secaramendalam, luas, dan menyeluruh dan dalam proses pengumpulan datanya menggunakan tiga teknik yaitu; observasi, wawancara, studi dokumentasi. Sehingga peneliti dapat menggambarkan dan memberikan suatu hasil penelitian secara sistematis, faktual, dan cermat sesuai dengan judul penelitian yang diteliti “Manajemen Kantor Urusan Agama dalamMeningkatkan Kinerja Pegawai”.

4. Jenis Data

Jenis data berupa kualitatif dapat diklasifikasikan sesuai dengan butir butir yang ada dalam rumusan masalah tentang pernyataan yang diajukan dan terhindar dari jenis data yang tidak relevan. Penelitian ini termasuk penelitian yang langsung terjun ke lapangan, membutuhkanbeberapa audience sebagai pemberi informasi lebih dari dua orang.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari respondenatau objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pulaberasal dari lapangan (Umar, 2012: 82). Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data-data yang penulis peroleh secara langsung

dengan melakukan *interview* (wawancara) kepada kepala KUA Kecamatan Parongpong, staff keuangan KUA Kecamatan Parongpong dan staff administrasi KUA Kecamatan Parongpong.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini data diperoleh dari data-data yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Parongpong, jurnal, artikel, buku, koran, majalah yang terkait.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Sadiah, 2015: 87). Teknik ini dapat memberikan gambar kondisi yang memuaskan. Artinya, memberikan gambaran secara menyeluruh apa adanya. Di dalam pelaksanaan penelitian, penulis mempersiapkan catatan ataupun rekaman observasi yang akan digunakan untuk mencatat kejadian-kejadian yang berkaitan dengan masalah penelitian. Observasi bertujuan untuk mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang yang terlibat di dalam aktivitas tersebut, dan makna kejadian yang dapat dilihat.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang, atau lebih yang dilakukan secara langsung. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain dan dapat mengontrol terhadap hasil pengumpulan data alat lainnya. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data dalam melakukan wawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disiapkan oleh peneliti itu sendiri. Wawancara terstruktur yang dibuat oleh peneliti bertujuan untuk mengumpulkan data-data dan berbagai langkah mengenai gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala KUA Kecamatan Parongpong.

7. Analisis Data

Analisis merupakan proses menemukan sebuah kesimpulan penting dari data yang telah terkumpul. Menurut Matthew dan Hibernien, proses analisis adalah proses yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi atau penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penyusun menggunakan analisis data deksriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisa dan menginterpretasikan data yang berupa fakta-fakta dari hasil penelitian

yang tidak berwujud angka. Langkah-langkah yang digunakan penyusun dalam menganalisis data ini adalah:

Memeriksa semua data yang terkumpul. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang akan dianalisis benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

a. Reduksi Data

Dilakukan pencatatan di lapangan dan dirangkum dengan mencari hal-hal penting yang dapat mengungkap tema permasalahan.

b. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Oleh karena itu, data harus dicek kembali pada catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti. Kesimpulan yang diambil sesuai dengan masalah yang ada di tempat penelitian dan dihubungkan dengan teori (Sadiah, 2015:92-9).