

ABSTRAK

Nuryuliah, 1218010154, 2025: Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panyileukan Kota Bandung

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat yang pelaksanaannya harus memenuhi standar pelayanan minimal sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama memiliki peran strategis dalam memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat. Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas layanan tersebut, sehingga diperlukan kepemimpinan yang efektif dari Kepala KUA. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepemimpinan Kepala KUA Kecamatan Panyileukan Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja pegawai di tengah keterbatasan anggaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepemimpinan Kepala KUA Kecamatan Panyileukan dalam meningkatkan kinerja pegawai, dengan menggunakan kerangka berpikir teori kepemimpinan Kartini Kartono (2018) yang mencakup enam indikator, yaitu pengambilan keputusan, motivasi, pengendalian pegawai, pengendalian emosional, komunikasi, dan tanggung jawab.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala KUA, pegawai KUA, serta pihak terkait lainnya di lingkungan KUA Kecamatan Panyileukan. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala KUA Kecamatan Panyileukan, Bapak Lukman Nugraha, S.Ag, telah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis-partisipatif. Proses pengambilan keputusan dilakukan secara musyawarah dan melibatkan pegawai dalam forum rapat rutin maupun koordinasi informal. Motivasi pegawai diberikan melalui pendekatan personal, apresiasi verbal, dan pembinaan, meskipun belum didukung oleh sistem penghargaan materiil yang terstruktur akibat keterbatasan anggaran. Pengendalian pegawai dilakukan melalui supervisi langsung, evaluasi kinerja triwulanan (SKP), serta pemantauan rutin terhadap pelaksanaan tugas. Selain itu, Kepala KUA mampu menjaga pengendalian emosional yang baik, menjalin komunikasi dua arah yang terbuka dan efektif, serta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dengan terlibat langsung dalam pelayanan masyarakat. Secara keseluruhan, kepemimpinan Kepala KUA telah berjalan sesuai prinsip administrasi publik dan kepemimpinan modern, yakni kolaboratif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan pegawai serta masyarakat, meskipun masih terdapat kendala terkait keterbatasan anggaran yang memengaruhi motivasi dan sistem penghargaan (*reward*) pegawai.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kinerja Pegawai, Kantor Urusan Agama