

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat serta dipenuhi dengan permasalahan yang kompleks, maka untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukannya ilmu manajemen baik dalam perencanaan, pengorganisasian, penggerakan maupun pengawasannya. (Munir dan illahi, 2006:64).

Suatu kegiatan jika dijalankan dengan manajemen maka akan dapat diketahui secara utuh kapasitas kemampuan yang dimilikinya dan dapat menunjukkan cara yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Munir dan illahi, 2006:83).

Sebagaimana definisi manajemen yaitu proses mengatur dan mengelola sumber daya manusia, yang memiliki banyak tujuan dan disatukan dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan yang sama. Proses yang dimaksud disini adalah menggambarkan fungsi-fungsi manajemen, fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan kerja dan pengawasan (Hery, 2013:7).

Perencanaan (*planning*) merupakan proses dasar pada suatu organisasi dalam pemilihan fakta dan penghubungan fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan yang diperlukan untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang, dan penunjukkan hubungan wewenang, pelaksanaan (*actuating*) merupakan cara membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan, dan pengawasan (*controlling*) merupakan proses mengendalikan pelaksanaan program dan aktivitas dalam suatu organisasi (Sukarna, 2011:10-110).

Organisasi merupakan wadah terhadap proses administrasi maka dari itu perlu adanya manajemen yang diatur dengan baik sehingga akan memberikan kesan baik terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dikelola dan tujuan bersama akan tercapai. Manajemen juga merupakan faktor utama sebagai salah satu penentu dalam mengatur serta mewujudkan tujuan lembaga dakwah atau organisasi dakwah salah satunya dalam lembaga Kantor Urusan Agama (KUA).

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi pemerintah atau juga unit kerja terdepan pada Kementerian Agama yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU. No 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang

dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Setijaningrum, 2017:25).

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis yang terbagi menjadi tiga kelompok, yakni kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa (Mahmudi, 2005:20).

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) termasuk dalam jenis pelayanan administratif yaitu pelayanan dalam hal surat menyurat atau dalam bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Pelayanan yang dimaksud yaitu berupa pelayanan dalam bidang zakat, bidang wakaf dan bidang kemasjidan, bidang keluarga sakinah dan bidang lintas sektoral serta bidang pelayanan nikah. Dalam pelayanan publik khususnya bidang pelayanan nikah memiliki standarisasi pelayanan yang dapat dilihat atau ditinjau dengan berbagai dimensi-dimensi kualitas pelayanan administratif yang baik.

Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menjalankan tugasnya memerlukan adanya penerapan fungsi manajemen, penerapan fungsi manajemen ini merupakan faktor penting dalam menghadapi berbagai kendala pada era saat ini. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan sebagai bagian dari teknis Kementerian Agama memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting dalam rangka pencitraan secara menyeluruh di mata masyarakat. Kita tahu bahwa proses pencapaian tujuan dalam organisasi perlu adanya manajemen, karena manajemen merupakan sebuah proses

dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi. Begitu pula dengan organisasi atau lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan satu kesatuan yang terbentuk atas dasar tujuan bimbingan dan pelayanan terhadap masyarakat Islam.

Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat dimata publik.

Untuk menjalankan tugas tersebut, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang yang terletak di Jalan Raya Cianjur Sukabumi Km. 7 No. 20, Dusun I Blok Nyaring, Kp. Cieundeur Babakan RT. 01/02 Desa Cieundeur Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur yang merupakan unit teknis pelayanan dibidang urusan agama yang menaungi sebelas desa dan memiliki satu kepala KUA, tujuh pegawai kantor dan delapan penyuluh Non PNS. KUA Kecamatan Warungkondang dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat, membutuhkan manajemen yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, apalagi pada era saat ini yang menuntut segala sesuatunya diselesaikan dengan

cepat dan rapi namun itu bertolak belakang dengan keadaan yang ada dilapangan yang pada kenyataannya pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang tidak semua pegawai menguasai bidang teknologi dan terkadang adanya kendala internal ataupun eksternal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat misalnya dalam pelayanan publik yaitu faktor usia dibawah minimal tidak ada dispensasi pengadilan dan tidak adanya kepastian hukum status cerai hidup, serta dalam pengaksesan di dalam aplikasi sistem informasi manajemen nikah (simkah) yang menjadi salah satu dari terhambatnya pelayanan yang diberikan dan juga kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni namun dalam hal itu pegawai KUA telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Komputerisasi arsip, data dan penulisan akta nikah merupakan tuntutan zaman yang tidak bisa dihindari lagi. Disamping itu, dukungan penerapan fungsi manajemen yang baik dan strategis merupakan langkah awal dalam melakukan pengkokohan kinerja yang bertanggungjawab bagi terwujudnya visi dan misi Departemen Agama secara umum dan Kantor Urusan Agama Kecamatan secara khusus.

Berdasarkan uraian diatas mengenai manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di dalam suatu lembaga Kantor Urusan Agama Agama (KUA) serta mengenai keberhasilan manajemen di lembaga tersebut dalam meningkatkan pelayanan terhadap publik, maka penulis akan meneliti masalah tersebut dengan penelitian yang

berjudul, “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana pengorganisasian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Bagaimana penggerakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
4. Bagaimana pengawasan kegiatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mendeskripsikan pengorganisasian yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan program yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui pengawasan kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari segi teoritis

Secara teoritis, diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan Manajemen Dakwah, terutama menyangkut pemikiran tentang keilmuan manajemen dalam sebuah kantor pemerintah atau lembaga Islam pemerintah.

2. Dari segi praktis

Secara praktis, diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Warungkondang dan kantor pemerintahan atau lembaga Islam pemerintah lainnya untuk

melaksanakan dan meningkatkan fungsi-fungsi manajemen dan pelayanan kepada masyarakat.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam hasil penelitian terdahulu yang relevan akan dibahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu sebagai acuan dalam menentukan tindakan lanjut sebagai pertimbangan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Rura Nova Andrianti (2020) yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandarlampung” (studi kasus di Kantor Urusan Agama Kec. Enggal Kota Bandarlampung). Penelitian tersebut dilakukan untuk meneliti optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan. Pada skripsi tersebut berkesimpulan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal tidak banyak, dan fasilitas yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) seadanya. Dalam menjalankan tugasnya pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun demikian tugas dan peran Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal ini tidak terealisasi dengan sebagaimana mestinya dikarenakan pegawai yang kurang untuk

melaksanakan tujuan yang telah direncanakan dan fasilitas yang kurang memadai. (Andrianti, 2020:67).

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Rismawati (2015) yang berjudul “Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone”. Dalam skripsinya penelitian yang dibahas adalah permasalahan tentang kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mare Kabupaten Bone, Pada penelitian ini membahas tentang kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Bone yang belum maksimal, dan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien hal yang harus dilakukan Kantor Urusan Agama (KUA) ini yaitu mengembangkan potensi pegawai, menambah personil pegawai dan mengoptimalkan semua fungsi yang diberikan oleh negara terhadap Kantor Urusan Agama (KUA). (Rismawati, 2015:67).

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Tesya Ayu Andila (2020) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat” dalam skripsinya berkesimpulan penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menerapkan manajemen yang baik yaitu dengan adanya pelaksanaan alur pelayanan nikah bagi calon pengantin. Pelayanan nikah tersebut dijalankan dengan menerapkan kaidah manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan). Adanya penerapan fungsi tersebut dapat mewujudkan

peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA). (Andila, 2020:106).

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Berfikir

a. Manajemen

Secara etimologi kata manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pengurus, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah suatu proses yang ditetapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Munir dan Ilaihi, 2006:9).

Menurut G.R. Terry manajemen merupakan proses dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dengan menggunakan sumber daya lainnya. Seluruh proses tersebut ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Hasibuan, 2014:2).

Malayu SP Hasibuan menjelaskan bahwa manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur. Jadi, Manajemen itu adalah suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan (Hasibuan, 2015:1).

Secara umum manajemen merupakan suatu proses pengaturan, penyusunan, pengelolaan, dan penggunaan sumber

daya secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Arsyad, 2002:177).

Dari penjelasan beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sekumpulan dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan usaha-usaha dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mengatur sumber daya yang ada dalam organisasi dengan efektif dan efisien.

b. Fungsi Manajemen

George R Terry mengemukakan bahwa fungsi manajemen terbagi dalam 4 elemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) (Hasibuan, 2021:38).

Perencanaan (*planning*) adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara pencapaiannya. Perencanaan dalam organisasi ini bersifat esensial, karena dalam kenyataannya pun perencanaan memegang peranan lebih dibandingkan fungsi- fungsi manajemen lainnya (Sulastri, 2012:885).

Pengorganisasian (*organizing*) adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setaip aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang

diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut (Hasibuan, 2016:118).

Pelaksanaan (*actuating*) adalah kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk jabatan-jabatan yang ada dalam struktur organisasi, serta menyalurkan manusia ke arah tujuan-tujuan tertentu (Terry dan Law, 1996:10).

Pengawasan (*controlling*) adalah proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis yang diperlukan dalam rangka mengambil keputusan. Evaluasi akan menghasilkan umpan balik dalam kerangka kegiatan organisasi (Siagian, 2002:102).

c. **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Lewis dan Booms kualitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen (Tjiptono, 2012:157).

Mahmudi (2007:128) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan.

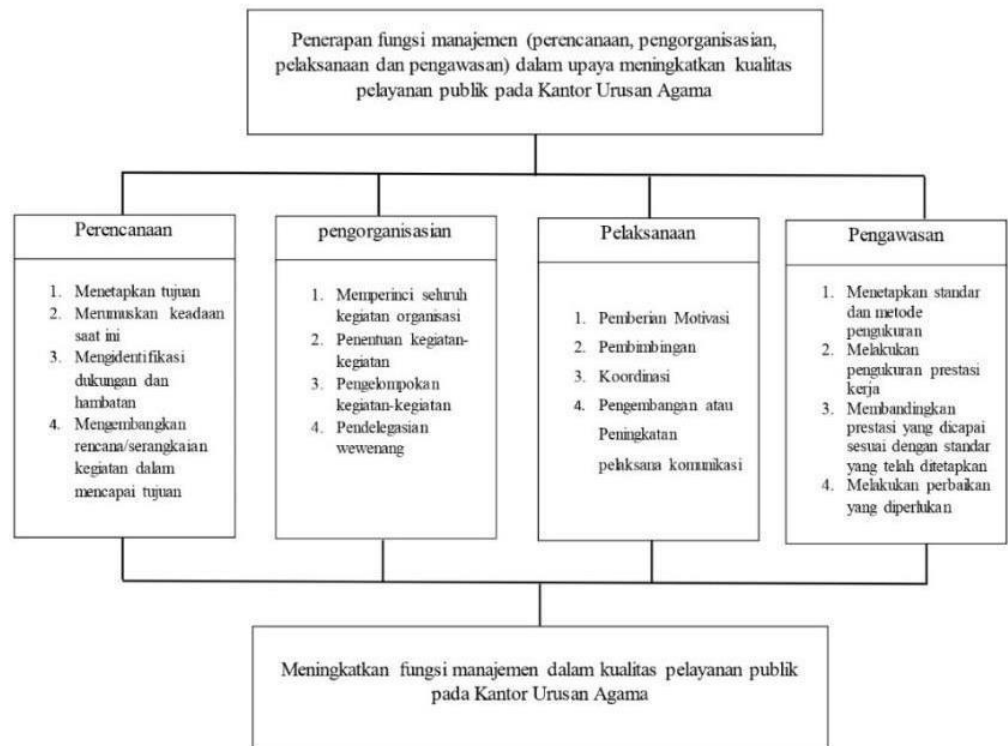
Sedangkan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada publik, manajemen merupakan faktor utama karena pengelolaan fungsi manajemen yang baik dalam proses pemberian pelayanan publik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan sebaliknya jika penerapan fungsi manajemen yang dijalankan tidak optimal dan kurang terarah maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan tidak akan memuaskan. Manajemen yang dilakukan oleh setiap organisasi atau perusahaan akan berbeda pada penerapannya, akan tetapi pada dasarnya akan tetap sama dengan diawali perencanaan yang disusun secara teratur, pengorganisasian yang dibentuk, pelaksanaan kerja dan pengawasan yang dilakukan.

2. Kerangka Konseptual

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



G. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang yang bertempat di Jl. Raya Cianjur Sukabumi Km. 07 No. 20 Warungkondang Cianjur.

Alasannya karena penerapan fungsi manajemen sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena manajemen merupakan faktor penting dalam sebuah lembaga apalagi lembaga yang memberikan pelayanan. Dan juga penelitian relevan dengan ranah kajian Manajemen Dakwah dalam aspek fungsi

manajemen. Lokasi KUA Warungkondang pun cukup untuk dijangkau dan strategis bagi peneliti yang dimana memungkinkan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif dapat mengungkap dan mendeskripsikan atau menjelaskan sebuah peristiwa sehingga dapat diketahui keadaan sebenarnya.

Menurut Moelong (2011:6) metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll. Secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pada hakikatnya penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

Dengan jenis penelitian deskriptif akan diungkap dan dideskripsikan efektivitas pengelolaan di kantor urusan agama (KUA) Warungkondang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menganalisis atau mendeskripsikan sebuah hasil objek penelitian (Sugiyono, 2018:35).

Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi.

4. Jenis data dan Sumber data

1. Jenis data

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang penyajiannya berbentuk kata bukan angka yang bersumber dari data hasil catatan lapangan, observasi dan wawancara (Muhadir, 1996:2).

Untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam perumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan, maka jenis data yang diperlukan adalah:

- a. Perencanaan kegiatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang datanya diperoleh dari Kepala

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur.

- b. Pengorganisasian kegiatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang datanya diperoleh dari Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur.
- c. Pelaksanaan kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang datanya diperoleh dari Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur.
- d. Pengawasan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang datanya diperoleh dari Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur.

2. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber utama. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Warungkondang.
- b. Data sekunder yaitu data yang tidak dikumpulkan sendiri. Sumber data sekunder dalam melakukan penelitian ini diperoleh data-data

dengan cara mencari informasi lewat buku, arsip, dokumen yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur.

5. Informan

Informan adalah orang yang mengetahui permasalahan dan informasi terhadap apa yang akan diteliti. Informasi, situasi dan latar belakang permasalahan dalam penelitian ini didapatkan melalui informan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:218). Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor Urusan Agama, Kepala Kantor Urusan Agama sebagai informan kunci atau utama dalam menggali informasi penelitian ini.

6. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang dianggap relevan untuk terlaksananya penelitian ini. Data penelitian ini dikumpulkan melalui cara-cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiono, 2014:145).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipan yaitu pengumpulan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung hidup bersama, merasakan serta berada langsung pada aktivitas objek pengamatan. Adapun objeknya yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Warungkondang dengan mencatat situasi dan kondisi serta keadaan objektif di KUA Warungkondang. Dengan metode ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang objektif mengenai penerapan manajemen pada KUA Warungkondang.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Warungkondang guna mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan interviewguide yaitu sebagai suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan proses tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara

dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. (Supardi, 2005:121).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dimana yang menjadi data adalah dokumen, yakni berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda, dan sebagainya yang berkaitan dengan objek yang diteliti. (Moleong, 2004: 218).

Peneliti menggunakan metode ini guna memperoleh dokumen-dokumen ataupun arsip-arsip yang ada di KUA Warungkondang yang berkaitan dengan penerapan dari fungsi manajemen.

H. Analisis data

Setelah data terkumpul maka selanjutnya adalah menganalisa data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian, tentunya analisa tersebut merupakan data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang harus diolah sedemikian rupa sehingga mendapatkan suatu kesimpulan akhir.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiono, 2006:244).

Penelitian ini menggunakan analisis data menurut Suharsimi Arikunto di dalam buku Dewi Sadiyah (2019:92) sebagai berikut:

1. Klasifikasi data

Pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan penerapan manajemen KUA Kecamatan Warungkondang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan setelah itu diklasifikasi sesuai kategori masing-masing agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan sementara.

2. Interpretasi data

Menafsirkan semua data yang terkumpul yang saling berhubungan dengan penerapan manajemen KUA Kecamatan Warungkondang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya berdasarkan kerangka pemikiran tentang penerapan manajemennya.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan dalam penelitian dengan penarikan kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh mengenai penerapan manajemen KUA Kecamatan Warungkondang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.