

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI  
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SOSOPAN  
KABUPATEN PADANG LAWAS**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana (S.Sos) Dalam Bidang  
Ilmu Manajemen Dakwah*

**Oleh :**

**ERWIN HASIBUAN**

NIM. 2030400011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
SOSOPAN KABUPATEN PADANG LAWAS**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana (S.Sos) Dalam Bidang  
Ilmu Manajemen Dakwah*

**Oleh :**

**ERWIN HASIBUAN**

NIM. 2030400011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
SOSOPAN KABUPATEN PADANG LAWAS**



**SKRIPSI**



*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Bidang  
Ilmu Manajemen Dakwah*

**Oleh :**

**ERWIN HASIBUAN**  
NIM. 2030400011

**Pembimbing I**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag.**  
NIP. 196511021991031001

**Pembimbing II**

**Yuli Eviyanti, M.M.**  
NIDN. 2008078501

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

Hal : Skripsi

Padangsidempuan, Desember 2024

a.n. **ERWIN HASIBUAN**

Lampiran : 6 (Enam) Exemplar

Kepada Yth :

Dekan FDIK  
Universitas Islam Negeri  
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Erwin Hasibuan** yang berjudul : **"Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas"** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh*

**Pembimbing I**



**Drs. Kamaluddin, M.Ag.**  
**NIP. 196511021991031001**

**Pembimbing II**



**Yuli Eviyanti, M.M.**  
**NIDN. 2008078501**

### **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : ERWIN HASIBUAN  
**NIM** : 2030400011  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
**Judul Skripsi** : Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat ke 4 Kode Etik Mahasiswa UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Desember 2024  
Saya Yang Menyatakan



**ERWIN HASIBUAN**  
**NIM. 2030400011**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : ERWIN HASIBUAN  
**NIM** : 2030400011  
**Prodi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
**Jenis Karya** : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*No-Exclusive*) *Royalti-Free Right* atas karya ilmiah saya yang berjudul “ **Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas**” Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada Tanggal : Desember 2024  
Saya Yang Menyatakan



**ERWIN HASIBUAN**

**NIM. 2030400011**

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erwin Hasibuan  
Tempat / Tgl Lahir : Ulu Aer, 08 Maret 2002  
NIM : 2030400011  
Fakultas / Prodi : FDIK / Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Segala data terdapat dalam dokumen permohonan ujian munaqasyah ini adalah benar dan sah.
2. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen-dokumen yang telah saya berikan tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, Desember 2024  
Pembuat Pernyataan,



**Erwin Hasibuan**  
**NIM. 2030400011**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Erwin Hasibuan  
**NIM** : 2030400011  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
**Judul Skripsi** : Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

**Ketua**



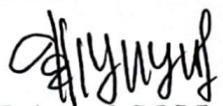
Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP.196308211993031003

**Anggota**

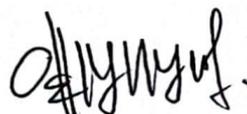


Drs. Kamaluddin, M.Ag  
NIP. 1196511021991031001

**Sekretaris**



Yuli Eviyanti, M.M  
NIDN. 2008078501



Yuli Eviyanti, M.M.  
NIDN. 2008078501



Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP.196308211993031003



Dr. Pahria Siregar, M.Pd.I  
NIP. 198808272015031003

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis, 19 Desember 2024  
**Pukul** : 14:00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus / 77 (B)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3, 41  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

Nomor: 176/Un.28/F.4c/PP.00.9/01/2025

**Judul Skripsi** : **Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan  
Kabupaten Padang Lawas**

**Nama** : **Erwin Hasibuan**

**NIM** : **2030400011**

**Program Studi** : **Manajemen Dakwah**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
Syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Sosial (S.Sos)**

Padangsidempuan, Januari 2025

Dekan,

**Dr. Magdalena, M.Ag.**  
**NIP. 197403192000032001**

## **ABSTRAK**

**NAMA : Erwin Hasibuan**

**NIM : 2030400011**

**JUDUL :Menajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan  
Sosopan Kabupaten Padang Lawas**

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama di bidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan. KUA sebagai lembaga pemerintahan memiliki peran penting dalam memberikan layanan publik, khususnya dalam hal administrasi pernikahan, pencatatan nikah, dan pelayanan keagamaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?, bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?, apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sosopan, Kabupaten Padang Lawas. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi populasi penelitian dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja di KUA Sosopan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal efisiensi pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung yaitu disiplin kerja dan SDM yang mumpuni dalam segi pendidikan faktor penghambat seperti keterbatasan sarana prasarana, jaringan yang kurang bagus, SDM (Pegawai) yang masih kurang dan kurangnya pelatihan bagi pegawai turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Saran dari penelitian ini adalah peningkatan pelatihan bagi staf KUA, optimalisasi sistem informasi pelayanan, serta perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja pegawai.

**Kata Kunci: Manajemen Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kantor Urusan Agama.**

## **ABSTRAK**

**NAME** : *Erwin Hasibuan*

**NIM** : *2030400011*

**TITLE** : *Performance Management in Improving the Quality of Services to the Community at the Religious Affairs Office, Sosopan District, Padang Lawas Regency*

*The Religious Affairs Office is a government institution tasked with carrying out some of the duties of the Ministry of Religion Office in the field of Islamic religious affairs in the District area. KUA as a government institution has an important role in providing public services, especially in terms of marriage administration, marriage registration and religious services. The problem formulation in this research is how is performance management in improving services to the community at the Sosopan District Religious Affairs Office?, what is the quality of service at the Sosopan District Religious Affairs Office?, what are the supporting and inhibiting factors for service at the Sosopan District Religious Affairs Office. Therefore, this research aims to analyze performance management in improving the quality of services to the community at the Religious Affairs Office (KUA) Sosopan District, Padang Lawas Regency. This type of research is a qualitative approach using descriptive methods with data collection techniques through interviews, observation and documentation studies of the research population and the sample in this research is the entire existing population. The research results show that performance management at KUA Sosopan still needs to be improved, especially in terms of service efficiency and human resource competency. Several supporting factors, namely work discipline and qualified human resources in terms of education, inhibiting factors such as limited infrastructure, poor networks, inadequate human resources (employees) and lack of training for employees also influence the quality of services provided. Suggestions from this research are increasing training for KUA staff, optimizing service information systems, and improving facilities and infrastructure to support employee performance.*

**Keywords:** *Performance Management, Service Quality, Office of Religious Affairs.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan inayah kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W. yang telah menuntun umatnya ke jalan yang benar.

Skripsi yang berjudul **“Menajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas”**, ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Penulis sadar betul bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, karena banyak hambatan yang dihadapi penulis, terutama diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Wakil Rektor bidang Akademik dan Kelembagaan Bapak Dr. Erawadi, M.Ag, Wakil Rektor bidang Administrasi Umum Bapak Dr. Anhar, M.A, Perencanaan dan Keuangan Wakil Rektor

Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, dan seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Magdalena, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Akademik Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag, dan Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Ibu Ricka Handayani, M.M, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Kabag Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Bapak Drs. Mursalin Harahap, beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
5. Kasubbag Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Bapak Mukti Ali, S.Ag, beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Pembimbing I Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag dan Pembimbing II Ibu Yuli Eviyanti, M.M yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Pembimbing Akademik Bapak Drs. H. Agus Salim, M.Ag yang selalu memberikan saya arahan dan motivasi.

8. Para dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepala Perpustakaan Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., M.Hum dan seluruh pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada Ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas Bapak Hermansyah, SE dan seluruh jajaran yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.
11. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, ayah Hamdan Hasibuan dan ibu Halimah Nasution yang telah mendidik peneliti, merawat dan mengasuh serta menguatkan penulis sehingga dapat melanjutkan program studi S1 dan selalu memberikan doa, menyemangati, dan dukungan kepada penulis sampai skripsi ini selesai. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan serta dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
12. Terimakasih kepada abang dan adek saya Marhot Hasibuan, Riswan Efendi Hasibuan, Jefri Adi Hasibuan, Hotmawida Hasibuan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan nasehat serta memberikan bantuan moril dan material kepada penulis sampai skripsi ini selesai. Terima kasih juga segenap keluarga besar yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis untuk mendapatkan gelar S1.

13. Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2020, Harianto, Umar, Hamsah, Syahril, Andi, Zainuddin, Candra, Ade, Febi, Aminah, Aulina, Devi, Yusnida, Yunika, Hajita, Siti, Febri, Ayu, Wafiq, Annisatunsoleha, Wardah dan orang terkasih saya Yessy Aqillah Harefa yang selalu memberikan peneliti dukungan dan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan berserah diri dan memohon Ridho kepada Allah SWT. dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat untuk penulis dan para pembaca sekalian. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan jika skripsi ini masih banyak kekurangannya.

**Padangsidempuan, Desember 2024**

**ERWIN HASIBUAN**  
**NIM. 2030400011**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING

HALAMAN SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQSAH

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

ABTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL.....x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Fokus Masalah..... 7

C. Batasan Istilah..... 7

D. Rumusan Masalah..... 9

E. Tujuan Penelitian ..... 10

F. Kegunaan Penelitian ..... 10

G. Sistematika Pembahasan..... 11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori ..... 13

1. Manajemen Kinerja ..... 13

a. Pengertian Manajemen ..... 13

b. Pengertian kinerja ..... 15

c. Pengertian Manajemen Kinerja ..... 17

d. Manfaat dan Tujuan Manajemen Kinerja..... 18

e. Penilaian Kinerja Dan Factor-Faktor Mempengaruhi Kinerja .....	19
2. Pelayanan publik.....	20
a. Pengertian pelayanan .....	20
b. Pengertian pelayanan publik.....	21
c. Kualitas pelayanan.....	23
d. Pelayanan dalam persepektif islam.....	24
e. Prinsip pelayanan public.....	24
3. Kantor urusan agama .....	27
a. Pengertian Kantor urusan agama.....	27
b. Kedudukan, tugas, dan fungsi KUA.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	37

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	39
B. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	39
C. Informan Penelitian.....	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum.....	46
1. Sejarah berdirinya kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas.....	46
2. Letak geografis kantor urusan agama kecamatan sosopan .....	47
3. Visi, misi, dan tujuan kantor urusan agama kecamatan sosopan .....	47
4. Program kegiatan kantor urusan agama kecamatan sosopan .....	48
B. Temuan Khusus.....	56
1. Menajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayan di kantor urusan agama kecamatan sosopan .....	56
a. Perencanaan.....	56
b. Pengorganisasian.....	59

c. Penggerakan.....	59
d. Pengawasan.....	62
2. Kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan sosopan.....	64
3. Faktor pendukung dan penghambat di kantor urusan agama kecamatan sosopan.....	68

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAR HIDUP**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

## **PEDOMAN OBSERVASI**

## **DOKUMENTASI**

## DAFTAR TABEL

Table 4.1 nama-nama yang sudah menjabat sebagai kepala KUA kecamatan sosopan kabupaten padang lawas .....	59
Table 4.2 daftar nama dan tempat tugas penyuluh kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas.....	60

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain.<sup>1</sup> Selain itu juga manajemen dapat disebut sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya manusia lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.<sup>2</sup> Dari beberapa definisi yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat simpulkan bahwa manajemen yang dimaksud adalah yang di dilakukan dalam organisasi seperti Planning, Organizing, Actuating dan Controlling dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Suatu organisasi atau lembaga dibentuk untuk mencapai tujuan bersama dan keberhasilan suatu lembaga dapat terwujud apabila komponen-komponen di dalamnya berfungsi secara maksimal.<sup>3</sup> Suatu lembaga yang baik terdapat fungsi-fungsi manajerial yaitu: Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling. Masing-masing fungsi saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Suatu lembaga akan mencapai tujuan dengan baik apabila mampu merencanakan program-program secara matang

---

<sup>1</sup> Rivai Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke praktek* (Jakarta: Radja Grapindo Persada, 2004), hlm. 45.

<sup>2</sup> arwono Salito, *Sumber Daya Manusia kunci Sukses Organisasi* (Jakarta: Lembaga Manajemen Universitas Indonesia, 2013), hlm. 27.

<sup>3</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Edisi revisi IV; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 1.

dengan memperhitungkan masa yang akan datang dan melaksanakan rencana yang telah dibuat.

Perencanaan dalam suatu lembaga merupakan proses dasar dalam manajemen untuk merumuskan tujuan dan cara mencapainya, sehingga perencanaan memegang peran yang lebih besar dibanding fungsi manajemen lainnya. Manajemen yang lebih baik, terutama kemampuan teknis, karena semua pekerjaan dalam lembaga tidak dapat dilakukan sendiri. Maka dari itu diperlukan kerja sama yang baik dan kejujuran dalam bekerja.

Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja dengan menciptakan visi dan misi bersama untuk mencapai tujuan kedepannya. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi atau instansi ditentukan oleh sumber daya manusianya dengan pemahaman dan kemampuan dalam menjalankan manajemen kinerja.<sup>4</sup>

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Dalam suatu kinerja organisasi semua pekerjaan jika

---

<sup>4</sup> Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 2015), hlm. 4.

dilakukan oleh satu orang maka akan terlalu berat, dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga bantuan dan terbentuklah suatu kerja yang efektif.<sup>5</sup>

Kantor Urusan Agama memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian Agama di bidang urusan Agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang Agama tingkat Kecamatan. KUA memiliki tugas dan fungsi yang cukup berat sekaligus mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. KUA merupakan bagian dari unsur pelaksanaan sebagian tugas kementerian agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah Kecamatan.<sup>6</sup> Keberadaan KUA yang bersentuhan langsung dengan masyarakat terutama yang memerlukan pelayanan di bidang urusan agama Islam, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan yaitu:

1. Administrasi seperti pendaftaran, pengesahan dan pencatatan nikah dan rujuk.
2. Pembinaan keluarga sakinah.
3. Pembinaan kemasjitan.
4. Pembinaan zakat.
5. Pembinaan wakaf.
6. Penyelenggaraan manasik haji.

---

<sup>5</sup> G.R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta Bumi Aksara, 2010), hlm.73.

<sup>6</sup> Kantor Urusan Agama (KUA) *Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Guntur* 2016, (Demak: KUA Kecamatan Guntu, 2016), hlm. 160.

## 7. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.<sup>7</sup>

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai pemimpin yang baik, maka diperlukan cara pengambilan keputusan yang adil berdasarkan teori manajemen juga berlandaskan Al-Quran seperti yang tertulis dalam surat Al- Ahqaf ayat 19:

﴿١٩﴾ وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ تَمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.<sup>8</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memberikan balasan terhadap apa yang diperbuat umatnya. Hal ini dapat dilihat dari kalimat “dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan”. Dari ayat tersebut dapat kesimpulan bahwa untuk menjadi pimpinan yang baik, maka haruslah melakukan suatu penilaian dan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawannya, sehingga karyawan dengan kinerja yang baik mendapatkan penilaian yang baik pula.

---

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 34 Tahun 2016.

<sup>8</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 507.

Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan merupakan bentuk pelayanan publik yang merupakan segala macam bentuk pelayanan jasa publik yang dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Tentang lembaga dan tata kerja urusan agama Kecamatan. Kementerian agama memiliki visi yakni “Kementerian Agama yang profesional dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. Maka dari itu adanya kementerian agama yang profesional akan membutuhkan pengelolaan atau manajemen yang baik, khususnya pada manajemen kinerja yang ada pada kementerian agama pusat ataupun setiap wilayah yang ada. Sehingga kualitas pelayanan masyarakat akan terpenuhi dan berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani.

Akan tetapi pada dasarnya semua lembaga sangat memerlukan adanya manajemen kinerja, dengan demikian manajemen di sebuah lembaga atau instansi pemerintahan seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan maka semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana yang telah ditetapkan, karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan upaya dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan sepenuhnya secara professional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang terkait dengan urusan keagamaan di Kecamatan Sosopan adalah Kantor Urusan Agama (KUA), yang merupakan salah satu struktur dalam kementrian Agama Kabupaten Padang Lawas. Dalam hal ini tidak semua pegawai setiap bulannya melaksanakan tugasnya, maka dari itu pegawai di KUA Kecamatan Sosopan tidak banyak dan fasilitas yang ada di KUA seadanya.

KUA Kecamatan Sosopan bertempat di sebuah gedung yang kurang terawat. Dalam menjalankan tugasnya pegawai KUA telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang peneliti temukan bahwasannya tidak semua pegawai di KUA Kecamatan Sosopan melaksanakan kinerjanya dengan baik sesuai dengan apa yang menjadi peraturan yang ada, seperti adanya keterlambatan pegawai yang seharusnya datang pada jam 08.00 WIB, namun banyak yang datang pada jam 08.30 WIB. Peneliti menemukan bahwasanya ada beberapa penerbitan buku nikah yang terlambat diterbitkan setelah lama menikah atau bisa dikatakan masih tertunda pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan. Banyak juga keterlambatan di karenakan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini peneliti temukan pada saat observasi dilapangan yakni KUA Kecamatan Sosopan.

Hal lainnya juga ditemukan bahwa sarana dan prasarana juga mempengaruhi kesadaran akan profesionalitas pegawai yang ada sehingga

dalam menjalankan tugasnya pegawai KUA Kecamatan Sosopan telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas seadanya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sehingga penulis menjadikan penelitian dengan judul :“**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SOSOPAN**”.

### **B. Fokus Masalah**

Untuk memfokuskan pembahasan penelitian ini agar tidak terlalu luas dan keluar dari tema persoalan. Maka batasan masalah dari penelitian ini adalah berfokus pada Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

### **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami penelitian maka peneliti menjelaskan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan judul penelitian. Adapun penjelasan sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variable adalah sebagai berikut :

#### **1. Manajemen Kinerja**

Manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan-

persyaratan atribut yang disepakati bersama.<sup>9</sup> Manajemen kinerja adalah gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis sebagai kekuatan pendukung untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen kinerja merupakan gabungan dari kata manajemen dan kinerja. Manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengatur.<sup>10</sup>

## 2. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat adalah upaya atau proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, atau entitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, dan hak-hak masyarakat secara umum. Pelayanan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat dengan menyediakan akses yang mudah, cepat, efisien, dan berkualitas terhadap berbagai layanan publik, mulai dari pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, hingga pelayanan keamanan dan kemanusiaan.<sup>11</sup>

## 3. Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah kantor yang berfungsi sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan keagamaan di

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 175.

<sup>10</sup> Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat N, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University, 2020). hlm. 38.

<sup>11</sup> Pringgodigdo, *Pengelolaan Pelayanan Publik yang Efektif*. Rajawali Pers, B., & Marzuki, E. (2010). hlm. 35.

Indonesia. KUA biasanya menyelenggarakan berbagai layanan terkait pernikahan, perceraian, serta pelayanan keagamaan lainnya bagi masyarakat. Di KUA, biasanya terdapat pegawai yang berwenang untuk mengurus administrasi keagamaan serta memberikan informasi terkait ajaran dan tata cara keagamaan yang berlaku di Indonesia.<sup>12</sup>

Kementerian Agama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dengan kedudukannya di Kecamatan, secara otomatis KUA adalah sebagian dari Kementerian Agama dalam membina kehidupan beragama di masyarakat. Dan karena hal itulah KUA menjadi kebutuhan bagi setiap daerah. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga pencatat pernikahan, dan juga membidangi bidang-bidang lainnya, seperti zakat, pembinaan haji, pemberdayaan wakaf, pembinaan tilawatil qur'an dan sejenisnya. Peran tersebut menegaskan bahwa KUA adalah instansi Kementerian Agama yang banyak berkaitan langsung dengan pembinaan masyarakat di bidang keagamaan

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?

---

<sup>12</sup> Kementerian Agama RI, Profil Kantor Urusan Agama Teladan SeIndonesia, (Jakarta: Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan syariah, 2010)

2. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana yang sudah tertera diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.
2. Untuk mengetahui keadaan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.
3. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis
  - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bermanfaat bagi masyarakat yang membaca maupun yang meneliti sendiri.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan ataupun referensi sebagai kajian bagi peneliti selanjutnya.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan atau rujukan untuk peneliti-peneliti yang memiliki dimensi yang serupa dengan penelitian ini.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

Adapun kegunaan praktisi diharapkan dari penelitian antara lain :

- a. Untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelaksanaan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuan.
- b. Menambah pengetahuan tentang Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.
- c. Sebagai tugas dan syarat untuk menggapai gelar S.1 dalam ilmu Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada pokok pikiran yang disusun dengan sistematika adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian pustaka yang terdiri landasan teori dan kajian terdahulu kerangka pikir. Berisi tentang Manajemen Kinerja, Pelayanan Masyarakat , Kantor Urusan Agama dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis pendekatan dan penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik menjamin keabsahan data.

Bab IV Hasil penelitian yang berisi gambaran umum dan gambaran khusus tentang Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di kantor urusan agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian yang ditujukan ke berbagai pihak.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Manajemen Kinerja

###### a. Pengertian Manajemen

Sebagian besar persepektif memandang manajemen adalah tindakan mengatur dan mengelolah sebuah lembaga ataupun organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen itu sendiri memiliki arti ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Menurut Drs.H.Malayu S.P. Hasibuan manajemen adalah : “ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai tujuan tertentu”.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut G.R Terry “manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk

---

<sup>13</sup> Malayu.S.P Hasibuan,*Manajemen Dasar,Pengertian, Dan Masalah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), Hlm.2

mentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Andrew F. Sikula manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>14</sup>

Artinya bahwa manajemen merupakan aktifitas yang dilakukan ataupun dilaksanakan dalam sebuah organisasi yang dilakukan secara bersama dan terstruktur dalam rangka untuk mencapai tujuan sebuah organisasi atau lembaga tersebut. Harold koontz dan Cyril O'Donnel berpendapat manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan yang mau di capai dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Husaini Usman, *Manajemen*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012), hlm.6.

<sup>15</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm 3.

## b. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.<sup>16</sup> Kinerja juga dapat diartikan sebagai proses hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang didapat dicapai dengan melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya.

Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian setiap pegawai di suatu organisasi mampu memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang dilakukan.

Kinerja pegawai merupakan kemampuan dalam melaksanakan setiap pekerjaan atau prestasi kerja dengan membandingkan antara hasil kerja yang telah ditetapkan di organisasi. Pada dasarnya seorang pegawai melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya jika diharapkan untuk menunjukkan suatu kinerja yang terbaik. Dengan itu, kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai maka dapat mempengaruhi berbagai faktor yang sangat penting untuk peningkatan hasil kerja dan

---

<sup>16</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hlm. 7.

menjadi tujuan dasar dari organisasi atau instansi dimana pegawai tersebut bekerja.

Dengan pelaksanaan kinerjanya yang baik, akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim, maupun individu. Sebab manajemen kinerja akan mendukung seluruh organisasi menyelesaikan setiap pekerjaannya.

Beberapa pengertian berikut ini akan memperkaya wawasan tentang kinerja.

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan
4. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
5. Kinerja merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (noun) di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (thing done), pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

c. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja merupakan sebuah alat kontrol manajemen perusahaan atau sebuah proses yang dilakukan oleh para manajer untuk memantau dan mengevaluasi pekerjaan para pegawai. Proses memantau dan mengevaluasi ini bertujuan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik secara organisasional, team atau individu.<sup>17</sup> Oleh karena itu, sebuah perusahaan atau organisasi wajib memiliki kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif dan efisien, karena kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja individu dan kelompok.

Manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara

---

<sup>17</sup> Nasrullah Nursam, *Manajemen Kinerja, Jurnal*, Vol.2, No.2 (Oktober 2017), hlm.167.

memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati bersama.<sup>18</sup> Manajemen kinerja adalah gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis sebagai kekuatan pendukung untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen kinerja merupakan gabungan dari kata manajemen dan kinerja. Manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengatur.<sup>19</sup>

#### d. Manfaat dan Tujuan Manajemen Kinerja

Menurut Wibowo manajemen kinerja memberikan manfaat bagi organisasi, kelompok dan individu, yaitu:

- 1) Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi adalah membantu menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu lainnya, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.
- 2) Manfaat manajemen kinerja bagi manajer yaitu membantu memperbaiki kinerja tim dan individu lainnya dan proses memotivasi serta pengembangan tim.
- 3) Manfaat manajemen kinerja bagi individu yaitu membantu mendorong dan mendukung untuk bekerja dengan baik dan

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 175.

<sup>19</sup> Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat N, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University, 2020). hlm. 38.

memberikan umpan balik dalam rencana memperbaiki kinerja individu.<sup>20</sup>

Sedangkan tujuan manajemen kinerja dari suatu organisasi sebagai macam diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menerjemahkan dari visi dan misi organisasi ke dalam tujuan dan hasil yang jelas, mudah dipahami dan dapat diukur sehingga membantu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.
- 2) Menyediakan informasi untuk menilai, mengelola dan meningkatkan keberhasilan kinerja.
- 3) Menyediakan manajemen kinerja yang lengkap dengan memasukan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketetapan waktu, kepuasan dan peningkatan keahlian pegawai.<sup>21</sup>

Dalam pencapaian tujuan suatu organisasi menunjukkan hasil kerja yang diperoleh berdasarkan aktivitas yang dijalankan organisasi. Untuk menjamin berjalannya aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diinginkan, maka diperlukan usaha manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya.

e. Penilaian kinerja dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan suatu sistem yang formal dalam menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu, atau tim. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk

---

<sup>20</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), hlm. 9.

<sup>21</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm.137.

suksesnya manajemen kinerja.<sup>22</sup> Tujuan dilakukannya dalam penilaian kinerja yaitu untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Oleh karena itu untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai untuk pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang.

Namun pegawai yang mampu meningkatkan hasil kerjanya akan mendapatkan berbagai kebijaksanaan seperti kenaikan gaji, pendidikan dan latihan. Bagi organisasi penilaian kinerja dapat menjadi landasan untuk penilaian sejauh mana kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti pelatihan, perekrutan, seleksi dan penempatan yang dilakukan dengan baik dari keseluruhan proses manajemen sumber daya secara efektif. Banyak organisasi yang berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Hal tersebut sangat tergantung dari pelaksanaannya, yaitu para pegawai agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam penilaian kinerja juga membutuhkan standar yang jelas sebagai tolak ukur terhadap kinerja yang akan diukur.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan

Menurut *Kitler* dalam *Sampara Lukman*, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait

---

<sup>22</sup> R. Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hlm.257.

pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.<sup>23</sup> Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.

Menurut Gronron, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan member pelayanan yang dimaksud memecahkan permasalahan konsumen.<sup>24</sup>

#### b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Ivan Cevice, Lorenzi, Skinner mengatakan bahwa pelayanan merupakan usaha-usaha manusia dan menggunakan

---

<sup>23</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm. 6.

<sup>24</sup> Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* ( Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2006) hlm 4.

peralatan. Sedangkan publik yang berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, Masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>25</sup>

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses, sebagai proses pelayanan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Namun dalam hal ini kebutuhan bukanlah secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan manusia. Sedangkan dalam beberapa pengertian dasar di dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.
- 2) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 3) Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, Departemen, lembaga pemerintah Non Departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun

---

<sup>25</sup> Syafii, M. A. Good Governance: *Menuju Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Prenada Media Group, (2019), hlm. 85.

Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.

- 4) Unit penyelenggaraan pelayanan Publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan public.
- 5) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 6) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

#### c. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan suatu proses, jasa dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan merupakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan pernikahan, baik dari pelayanan administrasi, pelayanan legalisir buku nikah dan lain sebagainya. Jika kualitas dan kemampuannya baik, maka pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan.<sup>26</sup>

#### d. Pelayanan dalam Persepektif Islam

---

<sup>26</sup> **Suharto, E., & Sari, A. (2015).** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.* Jurnal Administrasi Publik. hlm 45-59.

Islam telah menetapkan bahwa setiap orang maupun lembaga pemerintahan wajib memberikan pelayanan dengan maksimal ataupun yang terbaik.<sup>27</sup> Dimana pelayanan yang terbaik dimulai dari pegawai yang memahami dan kebutuhan masyarakat. Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha pelayanan baik barang maupun jasa hendaknya memberikan yang terbaik, jangan sampai memberikan pelayanan yang buruk kepada masyarakat.<sup>28</sup>

Allah SWT berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>29</sup>

#### e. Prinsip Pelayanan publik

Prinsip pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan panduan yang mengatur bagaimana layanan publik harus diselenggarakan dan dijalankan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara efisien, efektif, dan adil untuk

<sup>27</sup> Syukur, Muchlis M. *Dasar-dasar ilmu dakwah*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 2004. hlm. 29

<sup>28</sup> Amin, Samsul Munir. *Ilmu dakwah*. Jakarta: Amzah, 2009. hlm. 98.

<sup>29</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 67.

memenuhi kebutuhan masyarakat. Prinsip pelayanan publik adalah pedoman yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa prinsip dalam penyediaan pada sektor publik sebagai berikut:

- 1) Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, kemudian menyediakan seluruh informasi yang diperlukan oleh masyarakat dan memperlakukan seluruh masyarakat pelanggan secara adil dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.<sup>30</sup>
- 2) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat.
- 3) Membenarkan sesuatu hal dalam sebuah proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, sehingga setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut maka harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

---

<sup>30</sup> Karnalis, A. *Prinsip-prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana. (2017), hlm. 87.

- 4) Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.<sup>31</sup>
- 5) Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
- 6) Efisiensi: Pelayanan publik harus diselenggarakan secara efisien dan efektif
- 7) Kesederhanaan: Pelayanan publik harus mudah dipahami dan dilaksanakan
- 8) Kepastian waktu: Pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan
- 9) Keamanan: Pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan nyaman
- 10) Tanggung jawab: Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan
- 11) Kemudahan akses: Pelayanan publik harus mudah diakses
- 12) Kedisiplinan: Penyelenggara pelayanan publik harus disiplin, sopan, dan ramah

---

<sup>31</sup> Ismail, Ahmad Satori, *psikologi dakwah* . Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010. hlm. 68.

Selain itu, pelayanan publik juga harus memperhatikan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, dan korban bencana.

### 3. Kantor Urusan Agama

#### a. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak pelaksanaan tugas-tugas Departemen Agama di daerah, ia menempati posisi sangat strategis dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat. Selain, karena memang letaknya di tingkat kecamatan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat, juga karena peran dan fungsi yang melekat pada diri Kantor Urusan Agama itu sendiri.<sup>32</sup>

Sebab posisi, peran dan fungsi yang sangat strategis itu maka tidaklah aneh bila sebahagian besar masyarakat berharap Kantor Urusan Agama mampu memberikan pelayanan prima terhadap peran dan fungsinya tersebut, bahkan pemerintah sendiri berharap besar Kantor Urusan Agama dapat mengembangkan perannya lebih dari sekedar peran-peran yang sudah ada selama ini, seperti dalam pengembangan kerukunan umat beragama. Kantor Urusan Agama merupakan bahagian dari sistem Kementrian Agama, sedangkan Kementrian Agama mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama.

---

<sup>32</sup> Muhammad Munir, *Wahyu Ilahi, Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009) , hlm. 67.

Kantor Urusan Agama merupakan bagian unsur pelaksanaan sebagian tugas Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat diwilayah kecamatan sebagaimana di tegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001, bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota di bidang urusan agama, seperti pencatatan nikah, pernikahan, keluarga sakinah, zakat, wakaf, kemitraan umat, produk halal, dan haji.

Berbicara mengenai Kantor Urusan Agama sebagai suatu bagian dari unit organisasi, maka akan terkait erat dengan manajemen, yaitu suatu proses yang jelas, yaitu suatu proses berhubungan dengan kegiatan kelompok dan berdasarkan tujuan yang jelas, yang harus dicapai dengan SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada. Dengan kegiatan manajemen yang ada pada Kantor Urusan Agama kecamatan harus pula menerapkan prinsip-prinsip dasar manajemen POAC.

- 1) Perencanaan (*Planning*), yaitu adanya proses pemikiran dan penentuan secara matang dari berbagai hal yang akan dikerjakan hari ini dan hari mendatang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Adapun ayat tentang perencanaan yaitu suroh Al-Hasyr (59:18) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan".<sup>33</sup>

- 2) Pengorganisasian (*Organizing*), yaitu proses pengelompokan orang-orang sarana dan prasarana, tugas dan tanggung jawab serta wewenang sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Adapun ayat tentang pengorganisasian yaitu suroh Ash-Shaff (61:4):

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُوصٌ ﴿٤﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh".<sup>34</sup>

- 3) Pengarahan (*Actuating*), yaitu proses berjalannya sebuah tanggung jawab dan wewenang yang harus dilaksanakan dalam pelayanan

<sup>33</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 118.

<sup>34</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 551.

sehari-hari. Adapun ayat tentang pengarahannya yaitu Surat At-Taubah (9:105):

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى

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”.<sup>35</sup>

- 4) Pengawasan (*Controlling*), yaitu proses pengamatan dan pengawasan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar pekerjaan/kegiatan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun ayat tentang pengawasan yaitu Surat Al-Baqarah (2:286):

لَا يُكَلِّفُ اللّٰهُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا

تُؤَاخِذُنَا اِنْ نَسِينَا اَوْ اَخْطَاْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا اِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلٰى

<sup>35</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. .207.

الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا

وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir”.<sup>36</sup>

Keempat prinsip tersebut harus dijalankan dalam sebuah organisasi termasuk Kantor Urusan Agama, karena dengan manajemen yang baik dan benar maka apa yang menjadi tugas-tugas pokoknya akan dapat dilaksanakan sesuai harapan.

#### b. Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga yang bertanggung jawab atas urusan agama di tingkat lokal atau regional, khususnya dalam hal administrasi perkawinan, perceraian, dan pencatatan sipil yang berkaitan dengan agama Islam di Indonesia. Berikut penjelasan tentang kedudukan, tugas, dan fungsi KUA:

<sup>36</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 49.

### 1) Kedudukan KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) berkedudukan di wilayah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian agama Kabupaten/Kabupaten yang dikoordinasi oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam/Bimas Islam/Bimas dan Kelembagaan Agama Islam dan dipimpin oleh seorang Kepala, yang tugas pokoknya melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian agama Kabupaten/Kabupaten di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. KUA biasanya berada di bawah naungan Kementerian Agama, yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap urusan agama di tingkat nasional. Secara administratif, KUA dapat berada di bawah pemerintah Kabupaten/Kota atau Kecamatan, tergantung pada struktur pemerintahan daerah.<sup>37</sup>

Dengan demikian, eksistensi KUA Kecamatan sebagai institusi pemerintah dapat diakui keberadaannya, karena memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan bagian dari struktur pemerintahan di tingkat Kecamatan.

### 2) Tugas dan wewenag KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama diwilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor

---

<sup>37</sup> Departemen Agama RI, *Pedoman Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Kantor Urusan Agama*, Jakarta: Departemen RI, (2008)

Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi :

- a) Melaksanakan sebagian tugas dan wewenang Kantor Kementerian Agama Kabupaten dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
- b) Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang Keagamaan.
- c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- d) Melaksanakan tugas koordinasi pemilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan.
- e) Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 Jo. KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:

Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan. 2) Dalam hal ini KUA juga menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, serta kearsipan, dan rumah tangga. Mengkoordinasikan kegiatan-

kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah Kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan kependudukan serta pengembangan keluarga sakinah.<sup>38</sup>

### 3) Fungsi Kantor Urusan Agama

Berdasarkan KMA nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan selain memiliki tugas pokok tersebut diatas juga mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut :

- a) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.
- b) Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- c) Melaksanakan pencatatan Nikah dan Rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>38</sup> Departemen Agama RI, Buku Rencana Induk KUA Dan Pengembangannya. Hlm. 25

Untuk mendukung kinerja para anggota KUA dalam pelaksanaan pembinaan kehidupan beragama umat Islam terutama di Desa, menteri Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 menetapkan adanya pemuka agama desa setempat yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan kehidupan beragama Islam, berkoordinasi dengan instansi terkait dan lembaga yang ada dalam masyarakat dengan sebutan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, disingkat PPN.

PPN tersebut mendapatkan legalitas dari Kementerian Agama sebagai pengantar orang yang berkepentingan dengan nikah dan rujuk ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dan sebagai pembina kehidupan beragama di desa. Sedangkan di luar Jawa karena keadaan wilayah yang luas Pembantu PPN mempunyai tugas yang lebih berat, yaitu atas nama Pegawai Pencatat Nikah (PPN)/Kepala KUA Kecamatan melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan nikah, talak dan rujuk yang terjadi di beberapa desa lalu melaporkan pelaksanaannya kepada PPN/KUA. Disamping itu PPN bertugas membina kehidupan beragama serta selaku Ketua BP4 di desa juga bertugas memberi nasehat perkawinan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2004) hlm. 3

#### 4) Dasar Hukum Kantor Urusan Agama

Dasar Hukum yang menjadi acuan pelaksanaan tugas KUA diantaranya adalah:

- a) Undang-Undang RI No.22 Tahun 1946 tentang Pencatatan NTR.
- b) Undang-Undang RI No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- c) Undang-Undang RI No.38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat
- d) Undang-Undang RI No.41 Tahun 2004 tentang Wakaf.
- e) Undang-Undang RI No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- f) Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU 1/1974.
- g) Peraturan Pemerintah No.51 Tahun 2000 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Agama.
- h) Keputusan Menteri Agama No.18 Tahun 1975, Jo. Instruksi Menteri Agama Nomor 1 tahun 1975 tentang Susunan Organisasi Kementerian agama.
- i) Keputusan Menteri Agama No.3 Tahun 1999 tentang Pembinaan Gerakan Keluarga Sakinah.
- j) Keputusan Menteri Agama No.517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

- k) Keputusan Menteri Agama No.373 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
- l) Keputusan Menteri Agama No.168 Tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama.<sup>40</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengadakan tinjauan kepustakaan dan menemukan karya ilmiah yang memiliki relevansi dengan judul yang akan penulis teliti, beberapa karya ilmiah yang dapat dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini adalah :

1. Skripsi Budi Utomo, (2015) yang berjudul “Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan kasui kabupaten way kanan”.<sup>41</sup> Skripsi ini berisi tentang bentuk layanan pernikahan KUA dan upaya yang dilakukan dalam peningkatan layanan pernikahan oleh KUA. Namun untuk persamaan skripsi ini adalah membahas tentang seputaran Pelayanan KUA. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah objek atau tempat penelitiannya berbeda, dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan KUA Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

---

<sup>40</sup> <https://kuasungairumbai.wordpress.com/2-dasar-hukum/> di akses pada tanggal 21 November 2024

<sup>41</sup> Budi Utomo, Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan kasui kabupaten way kanan, (Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015

2. Skripsi Rismawati, (2015) yang berjudul “Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone”.<sup>42</sup> Skripsi ini berisi tentang kinerja KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone, Dalam hal ini penelitiannya sama-sama membahas tentang manajemen kinerja KUA, akan tetapi maksud dan isinyapun berbeda, pada penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat kinerja yang kurang maksimal, maka daripada itu untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien hal yang harus dilakukan KUA ini yaitu lebih meningkatkan kualitas kinerja pegawai, menambah personil pegawai dan mengembangkan potensi pegawai maka dengan demikian semua akan berjalan sesuai yang diharapkan.
3. Skripsi Nur Rohmah, (2018) yang berjudul “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah”.<sup>43</sup> Permasalahan yang terdapat pada skripsi ini adalah dimana berisi tentang strategi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan pegawai. Oleh karena itu persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang kinerja KUA akan tetapi meskipun demikian terdapat juga perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu objek atau tempat penelitiannya berbeda.

---

<sup>42</sup> Rismawati, *Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone*, (Makasar: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015).

<sup>43</sup> Nur Rohmah, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunukasi, 2018).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas yang terletak di Jalan Abdul Hakim, Kecamatan Sosopan, Kabupaten Padang Lawas. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret 2024 sampai Desember 2024.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan kata-kata tertulis bukan angka. Lexy J. Moleong dalam bukunya metodologi penelitian kualitatif mengutip penjelasan yang diberikan dari Bogdan dan Taylor metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>44</sup>

Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu untuk ke permukaan sebagai gambaran tentang kondisi, situasi atau fenomena tertentu.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Lexy. J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 3.

<sup>45</sup> Nurhidayat Muh. Said, *Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin Press, Oktober 2013), hlm. 103.

### C. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari objek penelitian.<sup>46</sup> Dalam menentukan informan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive* merupakan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap sebagai orang yang paling mengetahui tentang yang diinginkan sehingga mempermudah memperoleh informasi. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala KUA, pegawai KUA sebanyak 6 orang, 1 orang staf KUA, dan masyarakat di Kecamatan Sosopan.

### D. Sumber Data

Sumber data adalah entitas yang menyediakan informasi dan memberikan intruksi tentang cara mengakses dan menanganinya.<sup>47</sup> Ada dua macam sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian dan merupakan data utama dalam penelitian ini, yaitu Kepala KUA, pegawai KUA sebanyak 6 orang, dan 1 orang staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

---

<sup>46</sup> Lexy. J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 132.

<sup>47</sup> Lexy. J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 135.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu informasi yang di kumpulkan dari sumber yang mendukung permasalahan yang coba dipecahkan oleh peneliti yang mana data tersebut sudah di kumpulkan oleh pihak yang sesuai dengan penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai keperluan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>48</sup>

- a. Observasi partisipan, dimana observar terlibat dengan situasi/lingkungan gejala terjadi. Jadi tidak ada jarak observer dengan gejala yang di observasi.<sup>49</sup>
- b. Observasi *non* partisipan, dimana observer memperlakukan dan mempersiapkan dirinya sedemikian rupa sehingga dirinya benar-benar berada di luar atau tidak terlibat dengan situasi, lingkungan dan gejala yang diamati.

Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi *non* partisipan.

---

<sup>48</sup> Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hlm. 63.

<sup>49</sup> Husaini Usman, *Metologi Penelitian social*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 54.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai.<sup>50</sup> Secara umum wawancara di bagi menjadi 3 teknik yaitu:

- a. Wawancara tidak terstruktur, wawancara ini bersifat *fleksible*. Pewawancara dengan bebas menanyakan berbagai pertanyaan kepada narasumber dalam urutan manapun, sehingga dapat diperoleh informasi yang sangat dalam dan rinci. Teknik wawancara ini digunakan jika peneliti belum mengetahui pasti informasi atau indikator yang akan diperoleh dari narasumber dan responden.
- b. Wawancara Terstruktur, pedoman wawancara yang menyertakan berbagai pertanyaan baku dan sistematis, sehingga semua narasumber atau responden yang diwawancarai akan mendapat pertanyaan sesuai dengan isi pedoman wawancara.
- c. Wawancara Semi-terstruktur, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta untuk berpendapat dan ide-idenya.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Koentjoro Ningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1981), hlm. 162.

<sup>51</sup> Muhammad Rizal Pahleviannur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta: Pradina Pustaka, 2022), hlm 192.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara yang terstruktur, artinya proses wawancara dilakukan secara terencana. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan interview guide sebagai panduan dalam mewawancarai informan untuk mendapatkan informasi tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental.<sup>52</sup> Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa fotografi dan data-data Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif (*exposure*) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menelaah yang dilakukan terhadap seluruh data dari berbagai sumber yang ada, baik itu wawancara dan pengamatan yang telah dituliskan dalam bentuk catatan lapangan.

---

<sup>52</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 146.

2. Reduksi data dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan rangkuman yang dibuat dengan sedemikian rupa dengan memaparkan inti dari penelitian tersebut sehingga lebih mudah dipahami.
3. Mengadakan pemeriksaan pengabsahan data setelah diklasifikasikan maka diadakan pemeriksaan keabsahan data sehingga mengetahui mana data yang harus dibuang.<sup>53</sup>

### **G. Teknik Uji Keabsahan Data**

Agar data dalam penelitian ini dapat di pertanggung jawabkan, maka dibutuhkan pemeriksaan kembali terhadap keabsahan data dengan cara:

#### 1. Perpanjangan keikutsertaan

Dalam setiap penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dalam setiap tahap penelitian sangat membantu peneliti dalam memahami semua data yang dihimpun dalam penelitian.

#### 2. Ketekunan pengamatan

Untuk memperoleh derajat keabsahan data yang valid, maka jalan penting lainnya adalah dengan meningkatkan ketekunan dalam pengamatan di lapangan. Peneliti harus teliti dalam menelaah data-data yang sudah ada dan dipahami secara mendalam sehingga tidak ada data yang diragukan lagi.

#### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu itu selain data tersebut untuk keperluan

---

<sup>53</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXX, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 190.

pengecekan atau sebagai perbandingan dan beberapa data. Salah satu cara yang paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi metode, tear dan sumber data.<sup>54</sup>

Triangulasi melalui sumber dicapai dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan sumber pertama dengan sumber kedua. Sedangkan triangulasi melalui metode dicapai dengan jalan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan atau mengulang pertanyaan yang sama melalui wawancara namun dalam rentan waktu yang berbeda. Untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut:

- a. Data dari hasil pengamatan dibandingkan dengan hasil wawancara.
- b. Penyampaian dari sumber data primer dibandingkan dengan sumber data sekunder.<sup>55</sup>
- c. Membandingkan hasil penelitian dengan fakta lapangan.

---

<sup>54</sup> Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Gaung Persada Preccs, 2009), hlm. 155.

<sup>55</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Pustaka, 2009), hlm. 264.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas**

Kantor urusan agama adalah unit kerja sekaligus sebagai kementerian agama yang secara langsung membina dan memberikan pelayanan kepada masyarakat ditingkat kecamatan. Karena itu aparat kantor urusan agama dituntut untuk memiliki kemampuan yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beban tugas tersebut bukan saja merupakan tuntutan dari visi-misi kementerian agama namun juga wujud dari komitmen pemerintah Kecamatan Sosopan.

Kantor urusan agama Kecamatan Sosopan terletak di desa Sibual-buali yang mulai berdiri dari tahun 1984 yang pertama kali dikepalai oleh bapak Wahid Siregar sampai dengan tahun awal mulai berdiri Kantor Urusan Agama Sosopan terletak di desa Sibual-buali Kecamatan Sosopan, kantor tersebut di bangun dengan ukuran 14m x 32m. Dan telah dilakukan rehap pada tahun 2019.<sup>56</sup>

Keadaan staf Kantor Urusan Agama Sosopan berjumlah 8 orang terdiri dari 1 orang penghulu, 1 orang staf, 6 orang penyuluh ( 1 orang PPPK dan 5 orang tenaga honorer). Keadaan infentaris KUA terdri dari perkantoran, tanah bangunan, foto copy, computer dan semua

---

<sup>56</sup> Akhir Bakti Harahap, Pramubhakti KUA Kecamatan Sosopan, Wawancara, Pada Tanggal 29 Juli 2024

perlengkapan penunjang lainnya.<sup>57</sup>

## **2. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas secara geografis terletak di tengah-tengah kecamatan Sosopan, tepatnya di Jl. Abdul Hakim, Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Berdasarkan batas Desa, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas Posisi berbatasan dengan berbagai desa antara lain sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Sianggunan.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sosopan.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Sigala-gala.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Huta Baru Sosopan.<sup>58</sup>

## **3. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan**

- a. Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan

"Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Sosopan yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri dan Sejahtera Lahir Batin".<sup>59</sup>

- b. Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan

- 1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keagamaan pada Masyarakat melalui program Revitalisasi Kantor Urusan Agama.
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah dan Rujuk Berbasis Teknologi Informasi.

---

<sup>57</sup> Hermansyah, Kepala KUA Kecamatan Sosopan, Wawancara, Pada Tanggal 28 Juli 2024

<sup>58</sup> Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

<sup>59</sup> Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

- 3) Meningkatkan Kualitas Bimbingan Keluarga Sakinah melalui program pusaka sakinah.
  - 4) Meningkatkan Pemberdayaan Zakat, Wakaf dan Pelayanan Haji.
  - 5) Meningkatkan Peran Lembaga Keagamaan.
  - 6) Memaksimalkan Kemitraan Umat dan Koordinasi Lintas Sektoral.
  - 7) Memaksimalkan gerakan moderasi beragama.<sup>60</sup>
- c. Tujuan dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan

Kantor urusan agama memiliki fungsi dan tujuan adapun fungsi dari kantor urusan agama khususnya Kecamatan Sosopan ialah sebagai pelayanan publik dibidang keagamaan, baik itu pernikahan, pelayanan jamaah haji, serta bidang social seperti kemasjidan dan perwakafan. adapun tujuan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan ialah untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat sekitar.

Sebab kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor agama Sosopan kepada masyarakat dapat meningkatkan motivasi kerja dan peningkatan standar pelayanan dalam kantor urusan agama Sosopan.

#### **4. Program Kegiatan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan**

Adapun kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Sosopan Iyalah :

---

<sup>60</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Visi Misi/ Prog. Kerja KUA Sosopan

a. Pelayanan pernikahan/pencatatan nikah

Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya pada pemerintah agama pencatatan angka pernikahan itu perlu untuk mengetahui jumlah angka peristiwa pernikahan dalam setiap tahunnya.<sup>61</sup>

Pencatatan nikah bertujuan untuk mewujudkan ketertipan perkawinan dalam masyarakat. Yang merupakan suatu upaya yang diatur melalui perundang-undangan, untuk melindungi martabat dan kesucian pernikahan. Dan lebih khusus lagi untuk melindungi perempuan dan anak-anak dalam kehidupan rumah tangga.

Melalui pencatatan nikah yang dibuktikan dengan akte nikah, yang masing-masing suami istri mendapatkan salinannya, apabila terjadi perselisihan atau percecokan diantara mereka atau salah satu tidak bertanggung jawab, maka yang lain dapat melakukan upaya hukum guna mempertahankan atau mendapatkan hak masing-masing karena dengan akte nikah tersebut, suami istri memiliki bukti itentik atas pernikahan yang telah mereka lakukan.

Dan adapun persyaratan atau prosedur yang diajukan untuk mendaftarkan sebagai calon pengantin adalah :

---

<sup>61</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

### Persyaratan daftar nikah

1. Foto copy KTP
  2. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
  3. Foto copy akta kelahiran dan ijazah terakhir
  4. Pengantar dari lurah atau Kepala Desa
  5. Surat ijin dari orang tua jika calon mempelai berusia kurang dari 21 tahun.
  6. Surat persetujuan mempelai.
  7. Surat pernyataan gadis atau duda/janda bermatrai 10000
  8. Pas foto background biru 4x6 = 1 lembar dan 2x3 2 lembar untuk masing-masing mempelai Surat dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang berusia kurang dari 19 tahun, dan calon istri yang mencapai 16 tahun.
  9. Akte cerai/ akta kematian bagi yang berstatus janda/duda.
  10. Jika pernikahan ke Kecamatan lain harus ada surat rekomendasi dari KUA Kecamatan asal.
  11. Biaya nikah pada jam kerja di KUA Rp 0,- dan di luar kantor RP. 600,- diluar KUA, disetorkan langsung ke bank.<sup>62</sup>
- b. Suscantin (kursus pengantin)

Suscantin atau yang lebih sering dikenal dengan kursus pengantin menurut bapak Hermansyah selaku bapak Kantor

---

<sup>62</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

Urusan Agama menjelaskan berdasarkan KMA No.477 Tahun 2004 pemerintah mengamanatkan agar sebelum pernikahan dilangsungkan, setiap calon pengantin harus diberikan wawasan terlebih dahulu tentang arti sebuah rumah tangga melalui kursus pranikah atau kursus calon penganti (suscatin).

Oleh karena itu, kegiatan pembinaan pra nikah atau suscatin bagi catin wajib untuk mengikuti kegiatan rutin yang diselenggarakan oleh KUA Sosopan. Karena setiap catin wajib untuk mengikuti kegiatan pranikah atau suscatin.<sup>63</sup>

Kegiatan suscatin hanya dilakukan pada masa-masa tertentu, yaitu musim ramai warga mendaftarkan akad nikah, karena suscatin memerlukan persiapan kusus terkait dengan materi yang akan disampaikan dan penyusunan jadwal, sedangkan pembinaan catin dapat dilakukan walaupun hanya diikuti oleh satu pasangan catin yang memerlukan pembinaan.

Di KUA Sosopan ini pembinaan atau kursus ini untuk memberikan pemahaman atau pengetahuan bagi pasangan calon pengantin agar dapat mengetahui hal-hal yang

---

<sup>63</sup> Hermansyah, Kepala KUA Kecamatan Sosopan . *Wawancara*, 28 Juli 2024

menyangkut salah satunya membentuk keluarga yang sakinah, mawahdah, dan warohmah.<sup>64</sup>

Setelah melakukan kursus pengantin, calon pengantin berhak mendapatkan sertifikat sebagai tanda bukti kelulusan. Dasar hukum penyelenggaraan suscatin adalah peraturan direktur jendral dimasa islam departemen agama Nomor: DJ.II/491 Tahun 2009. Kegiatan suscatin ini adalah program yang diselenggarakan oleh BP4 (badan penasehat, pembinaan dan pelestarian perkawinan) di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas yang dilaksanakan tiga bulan satu kali.<sup>65</sup>

Dalam program pembinaan keluarga sakinah disusun criteria umum keluarga sakinah yang terdiri dari keluarga pra sakinah, keluarga sakinah I, keluarga sakinah II, keluarga sakinah III, keluarga sakinah III plus. Keluarga sakinah III dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisi masing- masing daerah.<sup>66</sup>

#### 1) Keluarga pra sakinah

Keluarga pra sakinah yaitu keluarga yang dibentuk melalui ketentuan perkawinan yang syah, tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar spiritual dan material secara minimal, seperti keimanan, shalat, zakat, fitrah, puasa,

---

<sup>64</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

<sup>65</sup> Hermansyah, Kepala KUA . *Wawancara*, 28 juli 2024

<sup>66</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

sandang, pangan, papan dan kesehatan.<sup>67</sup>

## 2) sakinah I

Keluarga sakinah I yaitu keluarga yang dibangun atas perkawinan yang syah dan telah dapat memenuhi kebutuhan spiritual dan material secara minimal tetapi masih belum dapat memenuhi kebutuhan social psikologisnya seperti kebutuhan akan pendidikan, bimbingan keagamaan, dalam keluarganya, mengikuti interaksi social keagamaan dalam lingkungannya.<sup>68</sup>

## 3) Keluarga sakinah II

sakinah II yaitu keluarga-keluarga yang dibangun atas perkawinan yang syah disamping telah dapat memenuhi kebutuhan kehidupannya juga mampu memahami pentingnya pelaksanaan ajaran agama serta bimbingan keagamaan dalam keluarga serta mampu mengadakan interaksi sosial keagamaan dengan lingkungannya, tapi belum mampu menghayati serta mengembangkan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan dan akhlakul karimah , infaq,zakat, amal zariah, menabung dan sebagainya.

## 4) Keluarga sakinah III

Keluarga sakinah III yaitu keluarga-keluarga yang

---

<sup>67</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

<sup>68</sup> *Dokumentasi*, Dikutip dari Progja KUA Sosopan

dapat memenuhi seluruh kebutuhan keimanan, ketaqwaan, akhlakul karimah, sosial psikologis pengembangan keluarganya, tetapi belum mampu menjadi suri tauladan bagi lingkungannya.

5) Keluarga sakinah III plus

Keluarga sakinah III plus yaitu keluarga-keluarga yang telah dapat memenuhi seluruh kebutuhan keimanan, ketaqwaan, dan akhlakul karimah secara sempurna dan kebutuhan sosial psikologis dan mengembangkan serta dapat menjadi suri tauladan bagi lingkungannya. Untuk mengukur keberhasilan program keluarga sakinah tersebut ditentukan tolak ukur umum masing-masing tingkatan dan dapat juga dikembangkan sesuai kondisi daerah setempat. Untuk mencapai tujuan, maka ditetapkan program pembinaan gerakan sakinah.<sup>69</sup>

c. Program BPIH (Badan Pelayanan Ibadah haji)

Selain program pernikahan Kantor Urusan Agama juga memiliki program pelayanan haji dan umroh, Prosedur pendaftaran haji dan umroh:

1) Bank menerima setoran BPIH

Calon jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada bank penerima setoran biaya ibadah haji (BPS

---

<sup>69</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

BPIH)

2) Puskesmas

Calon jamaah haji cek kesehatan di puskesmas domisili untuk memperoleh surat keterangan sehat dari dokter.<sup>70</sup>

3) Kantor Kementerian Agama

Calon jamaah haji datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa:

- a) Surat keterangan sehat dari puskesmas
- b) Foto copy KTP yang masih berlaku
- c) Foto copy kartu keluarga
- d) Foto copy izasah terahir atau akta kelahiran atau surat nikah, atau surat keterangan domisili dari Kecamatan.
  - Kemenag offline ( belum tersambung dengan sikohat)
    1. Membawa foto 3x4 = 10 lembar
    2. Mengisi SPPH
  - Kemenag online (sudah tersambung degan sikohat)
    1. Melakukan foto langsung calon jamaah haji
    2. Mengisi formulir pendaftaran dan pengambilan sidik jari
    3. Menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem.

4) Bukti setoran BPIH

Calon jamaah haji melakukan setoran awal BPIH

---

<sup>70</sup> *Dokumentasi*, dikutip dari Progja KUA Sosopan, tanggal 28/07/2024

pada BPS BPIH setelah BPS BPIH menstransfer setoran awal BPIH kerekening mentri BPS BPIH sebanyak 5 rangkap, lembar pertama, ketiga, keempat dan kelima diberikan kepada jamaah haji.

5) Kantor kementerian agama

Jamaah haji melaporkan dan menyerahkan lembar ketiga, keempat dan kelima bukti setoran awal BPIH kekantor kementerian agama Kabupaten/Kota dan kantor wilayah kementerian provinsi bagi jamaah haji hkusus.

6) Menunggu informasi pelunasan BPIH

Jamaah haji menunggu informasi pelunasan BPIH.

7) Bank menerima setoran BPIH Jamaah haji datang ke BPS BPIH, untuk melakukan setoran pelunasan BPIH dan mendapatkan bukti setoran pelunasan lembar pertama, kedua dan ketiga.

8) Besaran pelunasan BPIH sesuai dengan peraturan presiden tentang BPIH tahu berjalan.

9) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

Jamaah haji datang kekantor kementerian agama kabupaten/kota untuk melaporkan dan menyerahkan lembar

kedua dan ketiga bukti setoran pelunasan BIH serta pas photo ukuran 3x4 sebanyak 21 lembar dan 4x6 sebanyak dua lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70% - 80%.

10) Mengikuti bimbingan manasik haji

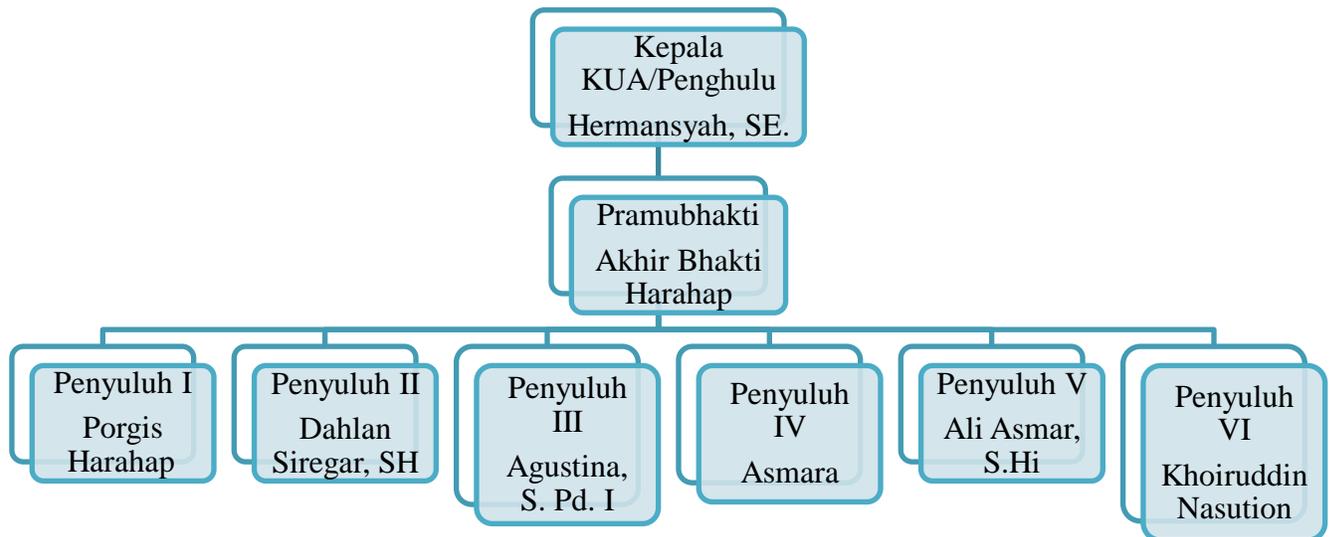
Jamaah mendapatkan bimbingan manasik haji dari kantor kementerian agama Kabupaten/Kota dan kantor Kecamatan selanjutnya menunggu surat panggilan masuk asrama.<sup>71</sup>

d. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan

Adapun struktur kepengurusan KUA Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas adalah sebagai berikut :

---

<sup>71</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progia. KUA Sosopan



Tabel 4.1 NAMA-NAMA YANG SUDAH MENJABAT SEBAGAI KEPALA KUA KECAMATAN SOSOPAN KABUPATEN PADANG LAWAS

No.	Nama	Tahun Menjabat
1	Wahid Siregar	1984-2008
2	Sulaiman Siregar	2008-2010
3	Badarudin Hasibuan	2010-2013
4	Ihwanuddin Hasibuan	2013-2014
5	Khoiruddin Daulay	2014-2018
6	Hermansyah Lubis	2018-Sekarang

Sumber: Wawancara dengan bapak Hermansyah Lubis, tanggal 28 Juni 2024

Berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa pada tahun 1984-2008 yang menjabat sebagai kepala kantor urusan agama pertama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas adalah bapak wahid siregar. Dan

dari awal pendirian bangunan kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas memang sudah beralamat di jalan abdul hakim desa sibual-buali.

Dan saat ini yang menjabat sebagai kepala kantor urusan agama adalah bapak hermansyah, SE. selain beliau menjadi kepala kantor urusan agama beliau juga ikut serta sebagai penghulu di kantor urusan agama sosopan.

**Tabel 4.1 DAFTAR NAMA DAN TEMPAT TUGAS PENYULUH  
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SOSOPAN  
KABUPATEN PADANG LAWAS**

No	NAMA PENYULUH	TEMPAT TUGAS PEYULUH
1	Porngis Harahap	Sosopan, Sigala-Gala, Banua Tonga
2	Dahlan Siregar, SH	Sosopan Jullu, Huta Bara, Huta Baru Sosopan, Simartolu
3	Agustina, S.Pd.I	Siundol Jae, Siundol Julu, Siundol Dolok
4	Asmara	Sianggunan, Simaninggir, Sibual-Buali, Sihaporas
5	Ali Asmar, S.Hi	Aek Bargot, Ulu Aer, Hulim
6	Khoiruddin Nasution	Pagaran Bira Jae, Pagaran Bira Julu, Huta Bargot, Huta Baru Siundol, Binanga Tolu

Sumber: Wawancara dengan bapak Hermansyah, tanggal 29 Juli 2024

e. Pelayanan Talak cerai

Permasalahan dalam rumah tangga sering terjadi untuk menjadi bumbu dalam keharmonisan rumah tangga namun hal ini pula yang menjadi awal permasalahan dalam rumah tangga atau faktor utama pecahnya hubungan suami istri atau yang sering kita sebut dengan perceraian. Kantor urusan agama sebagai media pelayanan yang melayani masyarakat dibidang agama.<sup>72</sup>

f. Program rujuk

Selain melayani pelayanan pernikahan, urusan haji semua KUA termasuk kami KUA Sosopan pun melayani program Rujuk. Yaitu program dimana ketika ada pasangan yang telah berpisah yang ingin bersama kembali. KUA Sosopan siap melayani dengan baik dan sesuai dengan peraturan Negara dan agama.<sup>73</sup> Proses pencatatan rujuk adalah sebagai berikut:

Orang yang akan rujuk, harus datang bersama istrinya ke Kantor Urusan Agama yang mewilayahi tempat tinggal istri, dengan membawa dan menyerahkan surat-surat sebagai berikut:

1. Foto copy KTP dan kartu keluarga (KK) masing-masing 1 ( satu ) lembar

---

<sup>72</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progia. KUA Sosopan

<sup>73</sup> Ali Asmar, Peg. Kepenghuluan. *Wawancara*, 28/07/2024

2. Surat keterangan untuk rujuk dari kepala desa/lurah tempat berdomisili (blanko mudel R1)
3. Akta cerai asli beserta lampiran putusan dari pengadilan agama.

Sebelum rujuk dicatat akan diperiksa terlebih dahulu :

- Apakah suami yang akan merujuk itu memenuhi syarat-syarat rujuk.
- Apakah rujuk yang akan dilakukan itu masih dalam masa iddah talak raj'i
- Apakah perempuan yang akan dirujuk itu bekas istrinya
- Apakah ada persetujuan bekas istri.<sup>74</sup>

g. Program pewakafan

Program wakaf ini memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai urusan yang berhubungan dengan masalah perwakafan, waris dan lainnya.<sup>75</sup>

## **B. Temuan Khusus**

### **1. Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Sosopan**

Kantor Urusan Agama Sosopan Kabupaten Padang Lawas merupakan lembaga pemerintah yang berdiri dibidang keagamaan khususnya di desa Sibual-buali dan Kabupaten Padang Lawas yang di naungi oleh

---

<sup>74</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

<sup>75</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari Progja. KUA Sosopan

Kementerian Agama. Sebagai kantor urusan agama yang dipercaya masyarakat. Kantor urusan agama kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas mempunyai sasaran kerja yang ingin dicapai yaitu salah satunya meningkatkan pelayanan dalam program yang dimiliki oleh kantor urusan agama Kecamatan Sosopan.<sup>76</sup>

Berdasarkan tahapan-tahapan manajemen yang diterapkan pada pencapaian proses manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan . KUA Kecamatan Sosopan adalah instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum terhadap masyarakat. Oleh karena itu peneliti menjabarkan bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA di Kecamatan Sosopan, antara lain sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan memiliki arti yang sangat penting dalam pelaksanaan pengelolaan organisasi karena tanpa adanya perencanaan, kegiatan dakwah tidak mungkin berjalan dengan lancar. Perencanaan merupakan tugas utama yang harus dilakukan dalam pengelolaan dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Sosopan.

1. Perencanaan Jangka Pendek

Perencanaan jangka pendek di KUA Kecamatan Sosopan ini ada pada rapat koordinasi, dan juga rapat evaluasi bagaimana kinerja

---

<sup>76</sup> *Dokumentasi*. Dikutip dari progja. KUA Sosopan

seminggu ini dan disitu di buat rapat untuk memperbaiki yang sudah lewat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Porngis Harahap selaku penyuluh I KUA Kecamatan Sosopan mengemukakan bahwa:

“Salah satu perencanaan untuk meningkatkan kinerja pegawai ialah mengadakan rapat koordinasi satu kali dalam sebulan oleh karna itu seluruh pegawai dan tiap-tiap departement unit kerja semuanya berkumpul mulai dari penghulu, staf, pegawai fungsional maupun non fungsional agar menyiapkan laporan sesuai dengan tupoksi masing-masing untuk menentukan bagaimana kinerja selanjutnya.<sup>77</sup>

Dari pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa perencanaan jangka pendek ialah ada pada rapat koordinasi yang dilakukan merupakan hal yang paling mendasar dan dibutuhkan dalam membentuk suatu kegiatan terhadap tupoksi pegawai masing-masing agar efektif, efisien dan sistematis. Dengan penerapan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan meningkatkan kinerja pegawai demi tercapainya suatu tujuan.

## 2. Perencanaan Jangka Panjang

Sebelum melakukan program kegiatan, maka perlu adanya penyusunan perencanaan yang efektif guna merencanakan yang berorientasi jangka panjang untuk kedepannya. Adapun perencanaan

---

<sup>77</sup> Porngis Harahap, *Penyuluh KUA Kecamatan Sosopan, Wawancara*, 28 Juli 2024

jangka panjang di kantor KUA Sosopan yaitu berfokus pada hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu empat tahun kedepan, dengan cara melakukan perencanaan di tetapkan dengan mempertimbangkan kondisi, potensi, dan permasalahan yang ada. Dengan adanya inovasi kerja maka perencanaan jangka panjang ini secara matang maka dapat meningkatkan kinerja pegawai yang baik dan produktif seperti menjalankan tugasnya dengan baik dan terarah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hermansyah, SE selaku Kepala KUA Kecamatan Sosopan menjelaskan bahwa “Pegawai harus berinovasi dalam bekerja di karenakan pekerjaan selalu menumpuk oleh karena itu pegawai harus berinovasi dalam bekerja”<sup>78</sup>

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa pegawai KUA Kecamatan Sosopan agar terus mampu berinovasi dalam melaksanakan tugas yang telah diamanahkannya.

#### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian pada dasarnya adalah merupakan suatu proses mengalokasikan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi berdasarkan suatu design organisasi. Pengorganisasian adalah suatu proses menetapkan penggunaan secara teratur semua sumber-sumber daya dalam sistem manajemen. Penggunaannya menekankan pencapaian

---

<sup>78</sup> Hermansyah, *kepala KUA Kecamatan Sosopan*, Wawancara, 28 Juli 2024.

sasaran-sasaran sistem manajemen yang bersangkutan, dan bukan saja membantu sasaran-sasaran yang menjadi jelas, tetapi menjelaskan pula sumber-sumber daya yang digunakan untuk mencapainya.

Proses pengorganisasian ini sangat penting sebagai proses pembagian kerja ke dalam tugas dan sekaligus membebaskan tugas tugas tersebut kepada orang yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya. Selain itu proses pengorganisasian juga akan membantu mengalokasikan sumber daya dan mengkoordinasikannya dalam rangka efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Spesialisasi kerja ialah pembagian kerja berdasarkan keahlian atau keterampilan yang di milik oleh pegawai sehingga tidak ada istilah dalam pemborongan tugas oleh seseorang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Agustina, SH menjelaskan tentang spesialisasi kerja pegawai:

“Pembagian kerja pegawai yang ada di KUA Kecamatan Sosopan ini bahwa pengalokasi kerja tiap-tiap departement telah sesuai spesialisasi kerjanya masing-masing sehingga pegawai dapat mengetahui tugas utamanya dan tersistematis kedepannya”<sup>79</sup>

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan di Kantor Urusan Agama (KUA) mencakup berbagai layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan ibu Agustina selaku Penyuluh KUA Sosopan, pada tanggal 28 Juni 2024

masyarakat dalam aspek keagamaan dan sosial. Berikut adalah beberapa kegiatan utama yang biasanya dilaksanakan oleh KUA:

- 1) Pendaftaran dan pernikahan di KUA bertanggung jawab untuk melakukan pernikahan dan mencatatnya secara resmi. Ini termasuk persiapan dokumen, bimbingan pra-nikah, dan pelaksanaan akad nikah. Dan waktu pelaksanaannya adalah setiap hari dengan biaya 0 rupiah pada waktu kerja dan pada waktu libur, luar kantor biayanya adalah 600 rupiah.
- 2) Bimbingan manasik haji juga adalah sebagian kegiatan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Sosopan dimana menjelang bulan haji sebelum keberangkatannya maka dibuat lah namanya manasik haji biar orang yang mau berangkat haji nanti tidak terlalu pusing dalam melaksanakan haji<sup>80</sup>.
- 3) Bimbingan pra nikah calon pengantin adalah program yang bertujuan untuk membantu calon pengantin mempersiapkan diri sebelum menikah. kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman para catin dalam menjalankan peran dan fungsi seorang suami dan istri dan juga memberikan bagai mana arti dari

---

<sup>80</sup> Porngris harahap, Penyuluh KUA Kecamatan Sosopan, Wawancara, 29 Juni 2024

sebuah pernikahan. Bimbingan pra nikah dilaksanakan setelah penganti mendaftarkan pernikahnya di KUA.<sup>81</sup>

- 4) Pengukuran arah kiblat dilakukan untuk memastikan bahwa arah kiblat di tempat ibadah sesuai dengan ketentuan syariat islam.
- 5) Penyuluhan dan bimbingan pra nikah calon pengantin sakinah yang dilakukan pada waktu ramai orang melaksanakan nikah karna dalam melakukan ini sangat perlu persiapan yang matang dalam pelaksanaan ini.<sup>82</sup>

Pelaksanaan kegiatan ini masih kurang lengkap karena kurangnya pada sumber daya manusia, infrastruktur yang belum lengkap di KUA.

#### d. Pengawasan

Pengawasan menjadikan tolak ukur indikator kinerja pegawai di KUA Kecamatan Sosopan adalah sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen. Pengawasan dilakukan oleh Kementerian Agama Padang Lawas ke KUA Sosopan tiga kali dalam satu tahun dan kepala KUA mengawasi anggotanya/pegawai yang ada di KUA Sosopan. Oleh karena itu dengan adanya pengawasan, di ambil tindakan sebagai pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya penyelewengan di setiap fungsi manajemen.

---

<sup>81</sup> Hermansyah, *Kepala KUA Sosopan, Wawancara*, tanggal 28 Juni 2024

<sup>82</sup> Ali Asmar, *Penyuluh KUA Kecamatan Sosopan, Wawancara*, pada tanggal 29 Juni

### 1) Pengawasan Langsung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Sosopan Bapak Hermansyah, SE. mengemukakan bahwa “Pengawasan yang saya lakukan selalu setiap saat berada dikantor dan turun langsung berada di tengah-tengah pegawai serta mengawasi pekerjaan yang dilakukan langsung oleh pegawai KUA Kecamatan Sosopan”<sup>83</sup>

Dengan penjelasan dari kepala KUA , maka dapat diketahui bahwa pengawasan yang di maksud adalah pengawasan langsung yang berada ditengah-tengah pegawainya dengan cara mengawasi pekerjaan yang dilakukan pegawai agar pekerjaan dikantor tidak menumpuk.

### 2) Ketetapan waktu masuk dan keluar kantor

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Sosopan Bapak Hermansyah SE juga menjelaskan bahwa :

“Telah ditetapkan di KUA Kecamatan Sosopan bahwa dengan adanya absensi kehadiran, absensi kehadiran sebagai daftar control kehadiran semua pegawai, oleh karena itu pegawai harus masuk dikantor pada pukul 08:00 dan pulang

---

<sup>83</sup> Hermansyah, *Kepala KUA Sosopan*, Wawanara, tanggal 28 Juni 2024

pukul 16:00, daftar hadir inilah yang membantu saya untuk bisa mengetahui pegawai dalam segi kehadiran”<sup>84</sup>

Dari penjelasan di atas maka diketahui bahwa melalui absensi kehadiran pengawasan yang dilakukan oleh kepala KUA Kecamatan Sosopan mampu mengetahui pegawainya hadir tepat waktu apa tidak, faktor inilah mampu mengetahui pegawai dengan disiplin waktu atau tidak.

## **2. Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Sosopan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Urusan Agama. Kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama akan menentukan seseorang merasa puas atau tidak. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang datang ke Kantor Urusan Agama sangat bervariasi tidak semuanya sama. Tetapi secara umum, masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah. Beberapa aspek yang sering diperhatikan oleh masyarakat mencakup ketetapan waktu dalam pelayanan, akurasi, serta kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan layanan.

---

<sup>84</sup> Hermansyah, *Kepala KUA Sosopan*, Wawancara, tanggal 28 Juni 2024

Masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman langsung mereka, yang mencakup waktu tunggu, proses pelayanan, dan kenyamanan saat mengunjungi kantor tersebut. Jika pelayanan dianggap lambat atau tidak memuaskan, masyarakat merasa bahwa KUA belum memenuhi harapan mereka, sehingga kualitas pelayanan dianggap rendah. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat.<sup>85</sup>

Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sosopan merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kecepatan dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat sering kali menilai kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan proses administrasi, seperti pendaftaran pernikahan dan pengurusan akta. Pengurangan waktu tunggu dan proses yang lebih efisien menjadi harapan utama masyarakat. Beberapa wawancara yang sudah saya lakukan kepada masyarakat sekitar menunjukkan bahwa walaupun ada perbaikan, waktu tunggu masih menjadi keluhan umum.<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Jainab, Masyarakat Kecamatan Sosopan, Wawamcara, Pada Tanggal 30 Juni 2024

<sup>86</sup> Rita, Masyarakat di Kecammatan Sosopan, Wawancara, pada tanggal 30 Juni 2024

Kualitas interaksi dengan petugas tingkat keramahan dan profesionalisme petugas KUA juga berkontribusi besar terhadap persepsi kualitas pelayanan. Pelayanan yang ramah dan responsif cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap petugas yang menunjukkan empati dan keterampilan komunikasi yang baik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang bernama Ibu Nisa Hasibuan mengatakan :

“Menurut saya sangat berpengaruh kualitas interaksi dengan petugas terhadap masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah ataupun yang lain, karena keramahan petugas KUA terhadap masyarakat salah satu kualitas pelayanan yang baik untuk di buat dalam pelayanan terhadap masyarakat”<sup>87</sup>

Aksesibilitas dan transparansi informasi layanan, baik dari segi lokasi maupun informasi yang tersedia, di KUA Sosopan sudah ada. Masyarakat mendapati informasi yang jelas tentang prosedur dan persyaratan layanan. KUA dapat menyediakan informasi secara transparan dan mudah diakses dianggap lebih baik oleh masyarakat. Pendidikan dan bimbingan keagamaan KUA juga memiliki peran dalam memberikan edukasi dan bimbingan keagamaan. Program-program yang

---

<sup>87</sup> Nisa, Masyarakat di Kecamatan Sosopan, Wawancara, pada tanggal 30 Juni 2024

dirancang untuk mendukung keluarga sakinah dan pencegahan pernikahan dini sangat diapresiasi oleh masyarakat, menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat administratif tetapi juga mendukung pembangunan sosial dan keagamaan.<sup>88</sup>

Tanggapan terhadap umpan balik masyarakat KUA yang responsif terhadap masukan dan keluhan masyarakat menunjukkan komitmen untuk mendapatkan kualitas pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik menjadi kunci untuk perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun KUA Sosopan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tantangan seperti waktu tunggu dan keterlibatan masyarakat masih perlu diperhatikan.

Menurut observasi yang di lakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan. Peneliti melihat ada kegiatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan interaksi yang baik dengan masyarakat adalah penting untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

### **3. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.**

#### a. Faktor pendukung pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan

##### 1) Disiplin Kerja

Kedisiplinan kerja pegawai KUA Sosopan telah dilakukan oleh setiap pegawai KUA. Walaupun tingkat disiplinnya masih kurang akan tetapi setiap pegawai sudah melakukan disiplin kerjanya. Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang dipenuhi. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Sosopan Bapak Hermansyah, SE Mengemukakan tentang disiplin kerja:

“Dengan disiplin kerja pegawai mampu terarah, tekun dan mentaati sesuai aturan-aturan yang berlaku dan tidak melanggar aturan yang sudah ditetapkan seperti dari segi melakukan pekerjaannya dengan sesuai tugasnya masing-masing di tiap departement. Dengan demikian kami menghindari adanya

pemborongan pekerjaan”<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara dengan kepala KUA dapat diketahui bahwa pegawai KUA Kecamatan Sosopan sudah sesuai dengan cara mengerjakan tugas masing-masing di tiap kerjanya.

## 2) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang sangat di butuhkan dalam sebuah lembaga atau instansi agar dapat menunjang dan melakukan pekerjaan dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Sosopan Bapak Hermansyah menjelaskan bahwa;

“Di KUA ini sumber daya manusia pegawai sangat mumpuni dikarenakan sudah berpengalaman dalam bidang masing-masing dan jenjang latar belakang pendidikan sarjana ”.<sup>90</sup>

Dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di KUA Kecamatan Sosopan dapat dikatakan mumpuni dengan latar belakang pendidikan sarjana dengan demikian faktor inilah dapat menunjang efektifnya pekerjaan di KUA Kecamatan Sosopan.

### b. Faktor penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

---

<sup>89</sup> Asmara, *Penyuluh KUA Sosopan*, Wawancara, tanggal 28 Juni 2024

<sup>90</sup> Hermansyah, *Kepala KUA Sosopan*, Wawancara, tanggal 28 Juni 2024

### 1) Jaringan yang kurang memadai

Jaringan yang kurang memadai menjadi salah satu penghambat signifikan dalam pelayanan publik, termasuk di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sosopan. Beberapa dampak dari jaringan yang tidak optimal dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut:

#### Dampak Jaringan yang Kurang Memadai:

##### a) Proses Pelayanan Terhambat

Jika koneksi jaringan lambat atau sering terputus, proses layanan administrasi, seperti pendaftaran pernikahan, pengolahan dokumen, dan akses sistem informasi online, akan memakan waktu lebih lama. Hal ini bisa menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena waktu tunggu yang lebih lama.

##### b) Keterbatasan Akses Informasi

Sistem online memungkinkan KUA untuk menyediakan informasi dan layanan secara langsung kepada masyarakat. Namun, dengan jaringan yang tidak stabil, akses masyarakat terhadap informasi ini menjadi terbatas, mengurangi kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

c) Kesulitan dalam Pengawasan dan Pelaporan Kinerja

Banyak kantor pemerintah kini menggunakan aplikasi berbasis cloud atau sistem elektronik untuk mengawasi dan melaporkan kinerja. Jaringan yang buruk menghambat akses ke aplikasi ini, sehingga pengumpulan data dan pelaporan kinerja menjadi tidak optimal.

d) Komunikasi Antar Instansi Terganggu

Koordinasi dengan instansi pemerintah lainnya sering kali membutuhkan jaringan internet yang andal. Koneksi yang kurang memadai dapat menghambat komunikasi, misalnya dalam pertukaran data dengan Kantor Kementerian Agama Pusat atau instansi terkait lainnya.

2) Minimnya Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor adalah segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung dalam berbagai aktivitas kantor yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal. Fasilitas kantor ini mempunyai manfaat dimasa depan dan umur atau masa manfaatnya relatif permanen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Asmar beliau selaku pegawai KUA Kecamatan Sosopan mengemukakan bahwa:

“Salah satu faktor tantangan dalam peningkatan kinerja pegawai yaitu Fasilitas, Adapun fasilitas yang disediakan di

KUA Kecamatan Sosopan masih belum memadai”<sup>91</sup>

Dari penjelasan diatas dengan demikian dapat diketahui bahwa bahwa inilah yang perlu ditindak lanjuti di KUA Kecamatan Sosopan agar dapat melengkapi fasilitas kantor agar pegawai mudah melakukan aktivitas kerja.

### 3) Perbedaan Persepsi

Perbedaan persepsi di suatu organisasi atau instansi adalah sangat wajar dan sering terjadi setiap manusia memiliki karakter masing-masing dalam mengutarakan persepsinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Porngis, selaku Staf penyuluh KUA Kecamatan Sosopan menjelaskan bahwa:

“Hambatan yang terkait penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah dari segi pemahaman antara pihak pegawai di karenakan di KUA Kecamatan Sosopan berbeda beda dari segi jenjang pendidikan yang di tempuh pegawai misalnya jenjang pendidikan mulai dari tamatan SMA, S1”.<sup>92</sup>

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya perbedaan persepsi akan mempengaruhi tingkah laku, reaksi seseorang dalam bertindak tetapi tidak kemungkinan akan menghambat proses manajemen dalam melaksanakan rangkaian kegiatan tersebut.

---

<sup>91</sup> Ali Asmar, Penyuluh KUA Sosopan, Wawancara, pada tanggal 28 Juni 2024.

<sup>92</sup> Porngis Harahap, Penyuluh KUA Sosopan, *Wawancara*, pada tanggal 28 Juni 2024.

4) Rendahnya potensi pegawai dalam bidang komputer.

Organisasi sangat membutuhkan pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dengan mengetahui seluk beluk fungsi dalam bidang komputer. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Agustina, S.Pd.I menjelaskan bahwa:

“Pegawai disini masih ada beberapa orang yang masih minim dengan pengetahuan dalam mengoperasikan komputer dengan berbagai fungsi didalamnya”<sup>93</sup>

Dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pegawai sebagian kecil di KUA Kecamatan Sosopan masih minim dengan kemampuan mengoperasikan komputer sesuai dengan fungsinya oleh karena itu dapat menghambat pekerjaan yang dilakukan pegawai, tindakan yang perlu dilakukan kementerian agama Kabupaten Padang Lawas agar dapat mengadakan pelatihan komputer dan memberikan rekomendasi untuk mengundang pegawai yang ada di KUA untuk meningkatkan kinerja pegawai dari segi bidang komputer.

5) Jumlah SDM (Pegawai) yang kurang

Menurut observasi yang saya liat bahwa sanya di dalam struktur organisasi yang ada di kantor urusan agama masih kurang ataupun

---

<sup>93</sup> Agustina, Penyuluh KUA Sosopan, Wawancara, pada tanggal 28 Juni 2024.

jumlah SDM (pegawai) yang masih terbatas di KUA Sosopan dapat menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan layanan dan program, sehingga dapat mempengaruhi efisiensi serta kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>94</sup>

---

<sup>94</sup> Hermansyah, kepala KUA kecamatan sosopan, wawancara, pada tanggal 28 juni 2024

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pemaparan yang telah peneliti lakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Manajemen kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sosopan dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam administrasi pernikahan, Suscatin, dan pembinaan keluarga sakinah. Proses ini melibatkan empat fungsi manajemen: Perencanaan dimana dalam perencanaan ini terdapat dua macam yaitu perencanaan jangka pendek dan perencanaan jangka panjang. Pengorganisasiannya adalah spesialisasi dan keterampilan pegawai memastikan setiap tugas dilaksanakan dengan efektif. Pelaksanaan kegiatan KUA menangani pendaftaran dan pernikahan, bimbingan manasik haji, bimbingan pra nikah calon pengantin, penyuluhan dan bimbingan pra nikah calon pengantin sakinah. Pengawasannya yaitu yang di awasi oleh kantor kemenag agama Padang Lawas sebanyak tiga kali setahun dan Kepala KUA memantau langsung kinerja pegawai untuk menjaga kedisiplinan dan memastikan penyelesaian tugas tepat waktu.
2. Kualitas pelayanan di KUA Sosopan menunjukkan bahwa masih kurang dalam tingkat kepuasan masyarakat yang bergantung pada kecepatan, akurasi, keramahan, dan kenyamanan. Masyarakat mengharapkan proses

yang cepat, efisien, dan waktu tunggu minimal, serta interaksi petugas yang ramah dan profesional. Selain administrasi, KUA berperan dalam edukasi dan sosial, seperti bimbingan keluarga sakinah dan pencegahan pernikahan dini. Transparansi informasi dan responsivitas terhadap masukan masyarakat menjadi faktor penting yang menunjukkan komitmen KUA untuk perbaikan berkelanjutan.

3. Faktor pendukung dalam Kantor Urusan Agama antara lain: Disiplin kerja, sumber daya manusia yang mumpuni dalam segi pendidikan. Faktor penghambat dalam Kantor Urusan Agama yaitu jaringan yang kurang memadai, minimnya fasilitas kantor, perbedaan persepsi/pendapat, kurangnya kemampuan pegawai dalam bidang teknologi, kurangnya SDM (Pegawai).

## **B. Saran-saran**

Saran untuk Meningkatkan Manajemen Kinerja di KUA Kecamatan Sosopan:

1. Peningkatan fasilitas kantor mengingat salah satu kendala utama adalah minimnya fasilitas kantor, diharapkan pihak terkait, seperti Kementerian Agama, dapat mengalokasikan dana yang lebih memadai untuk perbaikan fasilitas di KUA Sosopan. Fasilitas yang lebih baik, seperti ruang kerja yang nyaman, akses ke teknologi, serta alat-alat pendukung operasional lainnya, akan membantu meningkatkan produktivitas pegawai.

2. Pelatihan teknologi informasi sebagian pegawai masih memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya. Oleh karena itu, pelatihan rutin di bidang teknologi informasi sangat diperlukan. Program pelatihan ini dapat meliputi penguasaan software perkantoran, manajemen data, serta penggunaan aplikasi yang mendukung pekerjaan administratif. Dengan kemampuan teknologi yang memadai, pegawai akan lebih cepat dan efisien dalam menyelesaikan tugas.
3. Pengembangan sumber daya manusia selain pelatihan teknologi, KUA juga dapat mengadakan program peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan di bidang pelayanan publik, administrasi, serta penanganan masalah sosial keagamaan. Dengan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, pegawai akan lebih siap menghadapi tantangan dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Dan juga SDM (Pegawai) kantor KUA yang masih kurang diharapkan supaya kepada untuk melengkapi kekuaran dalam setiap bidangnya di dalam struktur organisasinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes Kamaroellah, *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja)*, (Surabaya: Salsabila Putra Pratama, 2014).
- Aguinis, H. *Manajemen Kinerja. Salemba Empat*, (2013).
- Amin, Samsul Munir. *Ilmu dakwah*. Jakarta: Amzah, 2009.
- Budi Sunarso, *Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluhan dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan pada Masyarakat di Udapi Hilir Prafi Kab. Manokwari*, (Ponorogo : Myira Publisher, 2019).
- Bahri, Syamsul. *Psikologi dakwah: pendekatan teori dan praktik* . Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Basit, Abdul. *Manajemen Dakwah: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Penerbit Dakwah, 2015.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008).
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Pustaka, 2009).
- Diah Ranita, *Manajemen kinerja Dalam Peningkatan pelayanan Masyarakat Di KUA kecamatan Sukarame Bandar Lampung*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2015).
- G.R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta Bumi Aksara, 1993).
- George R. Terry dan Lealie W. Reu, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000).
- Haryono, S. (2019). *Implementasi Pembinaan Disiplin Kinerja Pegawai pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Batang*.
- HADI, *Metologi Penelitian DAKWAH*, (2000)

- Haryanto, Abdul Aziz. “*Metologi Penelitian Dakwah.*”(Jakarta: Rajawali Pers, 2004)
- Husaini Usman, *Metologi Penelitian social*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).
- Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Gaung Persada Precs, 2009).
- Ismail, Ahmad Satori, *psikologi dakwah* . Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Kamaluddin, *Ilmu Dakwah*, (IAIN Padangsidempuan: Kencana, 2021).
- Kantor Urusan Agama (KUA) *Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Guntur* 2016, (Demak: KUA Kecamatan Guntu, 2016).
- Kementerian Agama R.I, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017).
- Karnalis, A. *Prinsip-prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana. (2017).
- Koentjoro Ningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1981).
- Lijan Poltak Sinambe, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010).
- Lexy. J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011).
- Lexy. J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991).
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXX, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005).
- Malayu S.P. Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996).
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2007).

Muhammad Munir, *Wahyu Ilahi, Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009).

Meithiana Indrasari, dkk, *Evaluasi Kinerja Pegawai*, (Surabaya: Unitomo Press, 2018).

Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002).

Muhammad Rizal Pahleviannur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta: Pradina Pustaka, 2022).

Nasrullah Nursam, *Manajemen Kinerja, Jurnal*, Vol.2, No.2 (Oktober 2017).

Nur Rohmah, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, (Lampung: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2018).

Nurhidayat Muh. Said, *Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin Press, Oktober 2013).

Pringgodigdo, *Pengelolaan Pelayanan Publik yang Efektif*. Rajawali Pers, B., & Marzuki, E. (2010).

*Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 34 Tahun 2016*.

R. Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008).

Rismawati, *Urgensi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pengelolaan KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone*, (Makasar: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015).

Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Celeban Timur, 2005).

Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016).

Syukur, Muchlis M. *Dasar-dasar ilmu dakwah*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 2004.

Syafii, M. A. *Good Governance: Menuju Pelayanan Publik yang Berkualitas*.  
Prenada Media Group, (2019).

Winda sari, “*Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Pepustakaan*”  
*Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*”, Volume 1 Nomor 1, edisi  
September 2012

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011).

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Wawancara dengan Ketua Kantor Urusan Agama**

1. Bagaimana sejarah dan latar belakang berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
2. Bagaimana kondisi geografis kantor urusan agama kecamatan sosopan?
3. Bagaimana struktur kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
4. Bagaimana visi dan misi Kantor Urusan Agama kecamatan sosopan?
5. Bagaimana penerapan kinerja dalam upaya pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan sosopan?
6. Apa saja tugas dan tanggung jawab ketua KUA Kecamatan Sosopan?
7. Apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat dalam Kantor Urusan Agama?
8. Apa factor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan sosopan?

### **B. Wawancara dengan Pengurus Kantor Urusan Agama**

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
2. Apa yang membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
3. Bagaimana pelaksanaan kinerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?

4. Apa langkah-langkah yang diambil oleh KUA untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen kinerja?
5. Apa strategi utama yang digunakan oleh KUA untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat?

C. Wawancara dengan Masyarakat

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
2. Bagaimana sikap ketua kepada masyarakat dalam pelayanannya?
3. Bagaimana kualitas kinerja pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
4. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?
5. Bagaimana kepengurusan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan?

## **INSTRUMEN OBSERVASI**

Untuk mengumpulkan data-data yang di butuhkan dalam penelitian yang berjudul “menajemen kinerja dalam meningkatkan kualits pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas” dengan ini peneliti membuat pedoman observasi sebagai berikut:

1. Mengamati apa saja kegiatan manajemen kinerja dalam meningkatkan kualits pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas.
2. Mengamati bagaimana peran manajemen kinerja dalam meningkatkan kualits pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan sosopan kabupaten padang lawas.
3. Mengamati apa saja tantangan dan hambatan kantor urusan agama kecamatan sosopan dan meningkatkan kualitas pelayan kepada masyarakat.

## DOKUMENTASI



Foto 1 : Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas tahun  
2024

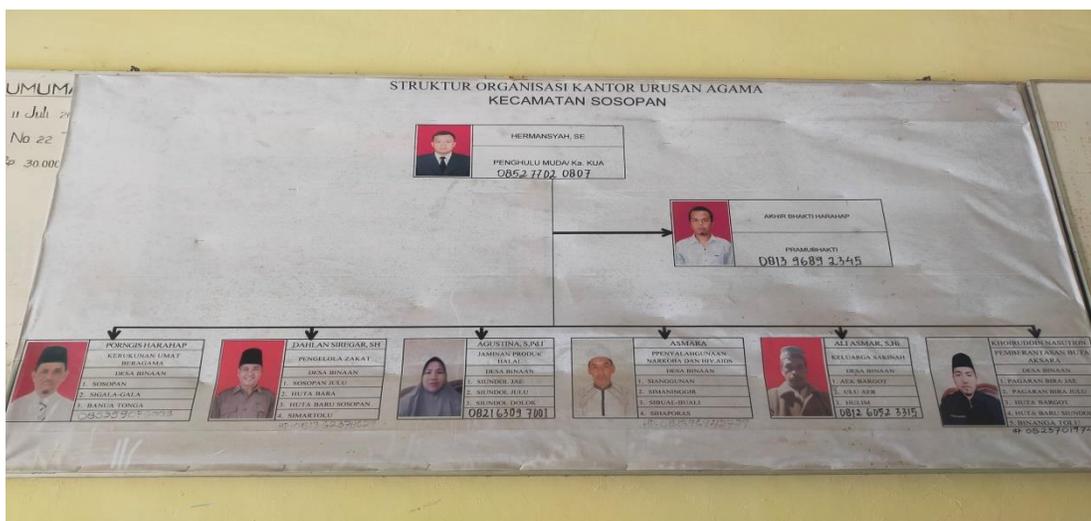


Foto 2 : Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten  
Padang Lawas



Foto 3 : Poto Bersama Degan Kepala Kua, Penyuluh, Dan Pramubakhti



Foto 4 : Wawancara Degan Kepala Kua Bapak Hermansyah Di Kecamatan Sosopan



Foto5 dan 6 : Wawancara Degan Bapak Ali Asmar, S.Hi Selaku Penyuluh Dan Bapak Akhir Bhakti Harahap Selaku Pramubhakti Di Kantor Urusan Agama Sosopan



Foto 7 dan 8 : Wawancara Degan Ibu Hotma dan Ibu Nisa Selaku Masyarakat Di Sekitar Kecamatan Sosopan



Foto 9 : Bimbingan Manasik Haji Kepada Masyarakat Kecamatan Sosopan



Foto 10 dan 11 : Wawamcara Degan Ibu Jainab Dan Ibu Juraida Selaku Masyarakat Di Sekitar Kecamatan Sosopan



Foto 12 : Pengukuran Arah Kiblat



Foto 13 : Bimbingan Pra Nikah Calon Penganin Yang Dibimbing Oleh Kepala Kua  
Bapak Hermansyah



Foto 14 : Wawancara Degan Masyarakat di sekitar Kecamatan Sosopan



Foto 15 : Penyuluhan Dan Bimbingan Pra Nikah Calon Pengantih Sakinah

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### A. Identitas Pribadi

Nama : Erwin Hasibuan  
NIM : 2030400011  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK)  
E-mail/No. HP : [erwinhasibuan569@gmail.com](mailto:erwinhasibuan569@gmail.com) /  
082268622132  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Tempat/Tanggal Lahir : Ulu Aer, 08 Maret 2002  
Jumlah Saudara : 5 Bersaudara  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Ulu Aer

#### B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Hamdan Hasibuan  
Pekerjaan : Petani/pekebun  
Alamat : Ulu Aer  
Nama Ibu : Halimah Nasution  
Pekerjaan : Petani/Pekebun  
Alamat : Panti

#### C. Pendidikan Formal

SD : SD NEGERI. NO 0308 AEK BARGOT  
MTS : Yayasan Pondok Pesantren Baiturrahman  
MAS : MAS Al-HAKIMIYAH Paringgonan  
Perguruan Tinggi : S-1 Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK  
INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022 Website: uinsyahada. ac. id

**SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 891 /Un.28/F/TL.01/07/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memberi Izin  
melakukan penelitian kepada :

Nama : Erwin Hasibuan  
NIM : 2030400011  
Fakultas/Prodi. : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD  
Alamat : Desa Ulu Aer, Kecamatan Sosopan, Kabupaten Padang  
Lawas

dengan judul "Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama  
Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas"

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan  
untuk digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 3 Juli 2024  
Dekan  
  
Dr. Magdalena, M.Ag.  
NIP. 197403192000032001 4



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PADANG LAWAS**  
**KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SOSOPAN**

Jalan Sisingamangaraja No. 01 Kode Pos 22762  
Email : kua@sosopan79@gmail.com

Nomor : B-156 /Kua.02.28.04/BA.01/07/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Sosopan, 18 Juli 2024

Kepada Yth,  
Dekan Pakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
di- Tempat

Menanggapi Surat Saudara no. 851/un.28/H/IL.01./07/2024 tanggal 3 Juli 2024 Penhal Surat Izin Melakukan Penelitian, pada mahasiswa :

Nama : Erwin Hasibuan  
NIM : 2030400011  
Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD  
Judul Skripsi : Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas  
Alamat : Desa Ulu Aer Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

Dengan ini kami mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sosopan.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dipergunakan seperlunya, Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Hermansyah, SE