

**PERAN PENGAWASAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN ANGKOLA BARAT
KABUPATEN TAPANULI
SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah*

Oleh

**ANISA FITRI NAINGGOLAN
NIM. 21 30400008**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

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

2025

**PERAN PENGAWASAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN ANGKOLA BARAT
KABUPATEN TAPANULI
SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah*

Oleh

**ANISA FITRI NAINGGOLAN
NIM. 21 30400008**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**PERAN PENGAWASAN DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN ANGKOLA BARAT
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**



SIKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah*

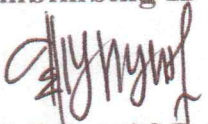
Oleh

ANISA FITRI NAINGGOLAN
NIM. 21 30400008

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Yuli Eviyanti, S.E., M.M.
NIP. 198507082025212008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

Hal: Skripsi
An. Anisa Fitri Nainggolan

Padangsidempuan, Juni 2025
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi
di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

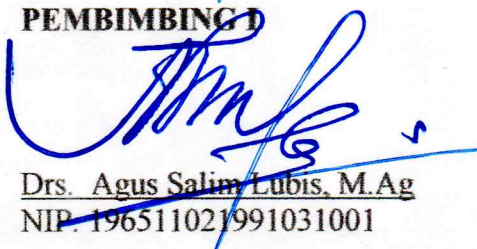
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Anisa Fitri Nainggolan yang berjudul **Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

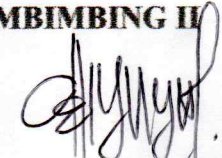
Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I


Drs. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 196511021991031001

PEMBIMBING II


Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Fitri Nainggolan

NIM : 2130400008

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanui Selatan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta 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 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang 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, 23 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Anisa Fitri Nainggolan
NIM. 2130400008

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan di bahwa ini :

Nama : Anisa Fitri Nainggolan
NIM : 2130400008
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalty Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat**. Dengan hak bebas Royalty Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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.

Padangsidempuan, Juni 2025
Yang menyatakan



Anisa Fitri Nainggolan
NIM. 2130400008

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Fitri Nainggolan

NIM : 2130400008

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan**

Alamat : Panobasan, Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa segala dokumen yang saya lampirkan dan berkas pendaftaran Sidang Munaqasyah adalah benar. Apabila dikemudian hari ditemukan dokumen-dokumen yang tidak benar atau palsu, maka saya bersedia dikenakan sanksi dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagai persyaratan mengikuti ujian munaqasyah.

Padangsidempuan, Juni 2025
Saya yang menyatakan,



Anisa Fitri Nainggolan
NIM. 2130400008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022 Website: fdikuinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : ANISA FITRI NAINGGOLAN
NIM : 21 304 00008
FAKULTAS/PRODI : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah
JUDUL SKRIPSI : "Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan"

Ketua,

Drs. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP 196308211993031003

Sekretaris

Yuli Evivanti, S.E., M.M
NIP 198507082025212008

Anggota

Drs. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP 196308211993031003

Yuli Evivanti, S.E., M.M
NIP 198507082025212008

Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP 196606062002121003

Hasbi Anshori Hasibuan, M.M
NIP 198707182023211018

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : 23 Juni 2025
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : lulus /77,7(B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,70
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022 Website: fdikuinsyahada.ac.id

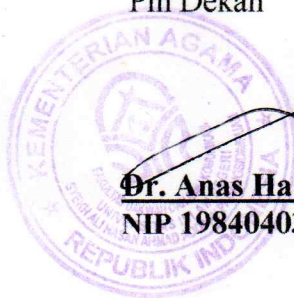
PENGESAHAN

Nomor: *939* -/Un.28//F.6a/PP.00.25/06/2025

NAMA : ANISA FITRI NAINGGOLAN
NIM : 21 304 00008
FAKULTAS/PRODI : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah
JUDUL SKRIPSI : “Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan”

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Padangsidempuan, *23* Juni 2025
Plh Dekan




Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A
NIP 198404032015031004

ABSTRAK

Nama : Anisa Fitri Nainggolan
Nim : 2130400008
**Judul : Peran Pengawasan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan
di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat
Kabupaten Tapanuli Selatan.**
Tahun : 2025

Latar belakang dalam penelitian ini adalah peneliti melihat bahwa sumber daya manusia (SDM) di Kantor Urusan Agama masih kurang optimal dalam melakukan pelayanan, untuk itu dibutuhkan suatu pengawasan dan evaluasi yang sistematis. dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama. Pengawasan yang baik diharapkan menjadi solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengawasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama. Sumber daya manusia (SDM) memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan dalam bidang urusan keagamaan dan administrasi pernikahan. sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis data primer sebanyak empat orang dan data sekunder sebanyak enam orang . Metode pengumpulan data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dokumentasi dengan pegawai Kantor Urusan Agama. serta masyarakat pengguna pelayanan. Sedangkan data sekunder diambil dari dokumen dan laporan terkait di Kantor Urusan Agama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang efektif dapat meningkatkan disiplin pegawai, Pengawasan yang efektif mencakup pengawasan langsung terhadap proses pelayanan, evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai, serta pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola Kantor Urusan Agama, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci : pengawasan, kualitas, pelayanan, Kantor, Agama.

ABSTRACT

Name : Anisa Fitri Nainggolan

Nim : 2130400008

Title : *“The Role of Supervision in Improving Service Quality at the Office of Religious Affairs of Angkola Barat District, South Tapanuli”*

Year : 2025

The background of this research is based on the observation that services at the Office of Religious Affairs are still not optimal. Therefore, systematic supervision and evaluation are needed to make the services at the Office of Religious Affairs more optimal and effective. Good supervision is expected to be a solution to address various existing problems, thereby improving service quality. The purpose of this study is to analyze how supervision can enhance service quality at the Office of Religious Affairs, which has significant responsibilities in managing religious affairs and marriage administration, thus greatly influencing public satisfaction. The research method used is a descriptive qualitative approach with both primary and secondary data types. Primary data collection methods include direct observation, in-depth interviews, and documentation with employees of the Office of Religious Affairs, as well as service users. Meanwhile, secondary data is obtained from documents and reports related to the Office of Religious Affairs, which can provide a more comprehensive picture of the existing service conditions. The results of the study indicate that effective supervision can improve employee discipline. Effective supervision includes direct oversight of the service process, periodic evaluations of employee performance, and the collection of feedback from the public. This research is expected to provide useful recommendations for the management of the Office of Religious Affairs in improving the quality of services provided to the community.

Keywords : supervision, quality, service, office, religious.

خلاصة

الاسم: أنيسة فيتري نابنجولان

رقم الطالب: 2130400008

العنوان: دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مكتب الشؤون الدينية، منطقة غرب أنكولا، مقاطعة جنوب تابانولي.

السنة : 2025

وتتلخص خلفية هذه الدراسة في أن الباحث رأى أن الخدمة في ديوان الشؤون الدينية لا تزال أقل من المستوى الأمثل في تقديم الخدمات في ديوان الشؤون الدينية. ولهذا السبب، هناك حاجة إلى الإشراف والتقييم المنهجي في الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الدينية. يمكن أن تكون أكثر مثالية وفعالية. ومن المتوقع أن تكون الرقابة الجيدة بمثابة حل للتغلب على العديد من المشاكل القائمة، بحيث يمكن تحسين جودة الخدمة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل كيفية مساهمة الإشراف في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مكتب الشؤون الدينية. من يتحمل مسؤولية كبيرة في إدارة الشؤون الدينية وإدارة الزواج، بحيث أن جودة الخدمة المقدمة تؤثر بشكل كبير على رضا الجمهور. تم استخدام المنهج البحثي الوصفي النوعي مع أنواع البيانات الأولية والثانوية. وتم الحصول على طرق جمع البيانات الأولية من خلال الملاحظة المباشرة والمقابلات المعمقة والتوثيق مع موظفي مكتب الشؤون الدينية. وكذلك مجتمع مستخدمي الخدمة. وفي الوقت نفسه، يتم أخذ البيانات الثانوية من الوثائق والتقارير ذات الصلة في مكتب الشؤون الدينية، والتي يمكن أن توفر صورة أكثر اكتمالاً عن ظروف الخدمة الحالية. وتظهر نتائج الدراسة أن الإشراف الفعال يمكن أن يحسن انضباط الموظفين. وتتضمن الإشراف الفعال الإشراف المباشر على عملية الخدمة، والتقييم الدوري لأداء الموظفين، وجمع الملاحظات من الجمهور. ومن المؤمل أن يقدم هذا البحث توصيات مفيدة لمديري مكتب الشؤون الدينية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور.

الكلمات المفتاحية: الرقابة، الجودة، الخدمة، المكتب، الدين

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti Sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang dalam menyampaikan ajaran kepada ummatnya untuk mendapatkan pegangan hidup di dunia dan keselamatan pada akhirat.

Skripsi ini berjudul **“Peran Pengawasan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan”**, sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana sosial (S.sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan disebabkan masih minimnya ilmu pengetahuan yang peneliti miliki. Namun berkah taufiq dan hidayah-Nya serta bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan lembaga, Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan Bapak Dr. Anhar, M.A, dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Ibu Dr. Magdalena, M.Ag, Bapak

Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

3. Pembimbing I Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag dan Pembimbing II Ibu Yuli Eviyanti, S.E., M,M yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penulisan dan penyusunan skripsi ini hingga dapat selesai tepat waktu.
4. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Ibu Ricka Handayani, M.M. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Kepala Unit Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Yusril Fahmi, S.Ag.,S.S.,M.Hum beserta karyawan \ karyawan yang telah membantu dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terutama buku-buku yang menunjang penulisan skripsi ini.
6. Kasubbag Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Bapak Mukti Ali, S,Ag.
7. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Bapak Ali Sahbana Harahap, S.Ag dan seluruh pegawai dan masyarakat yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang peneliti butuhkan dalam menyusun skripsi ini.
8. Teristimewa kepada ayahhanda tercinta Alm. Ramlan Nainggolan, Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh

pendidikan. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah di tempat yang paling mulia disisi Allah SWT.

9. Untuk pintu surgaku Ibunda Nursaima Siregar yang telah melahirkanku dan membesarkanku, hingga saat ini yang tidak pernah lelah dan bosan dalam bekerja keras dan berdoa untuk kebaikan masa depanku, yang telah memberikan kasih sayang cinta, dukungan, motivasi yang begitu besar menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung putrinya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih ayah dan ibu.
10. Kepada kakak tersayang Hikmah Ramadani Nainggolan dan Salmi Fauziah Nainggolan yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa , dukungan , semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan penulis, dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Kepada teman-teman saya Jamilah Sitompul, Nur Afdinah , Fitri Munthe yang telah mendukung membantu dan memberikan saya semangat untuk tetap mengerjakan skripsi saya.
12. Kepada keponakan ku yang tersayang Hafika Marwa Dan Kinan Alfaro yang sangat imut cantik ganteng dan lucu telah memberikan ante semangat sayangku.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini
14. Terakhir kepada diri saya sendiri, Insya Allah akan terus kuat, istoqomah, dan sabar dalam meniti jalan kehidupan, belajar dari proses, dan tidak lupa bersyukur atas segala pencapaian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Padangsidempuan, 2025

ANISA FITRI NAINGGOLAN

Nim : 2130400008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Batasan Istilah.....	3
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Konsep Pengawasan	8
a. Pengawasan	8
1. Pengertian pengawasan	8
2. Jenis-jenis pengawasan.....	9
3. Prinsip-prinsip pengawasan	11
4. Tahapan proses pengawasan.....	11
b. Kualitas Pelayanan	13
1) Pengertian Kualitas pelayanan.....	13
2) Indikator kualitas pelayanan	14
3) Hubungan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan.....	14
c. Kantor Urusan Agama	16
1) Pengertian Kantor Urusan Agama	16
2) Fungsi Kantor Urusan Agama	17
3) Tantangan yang Dihadapi di Kantor Urusan Agama.....	17
4) Hambatan di Kantor Urusan Agama.....	18
2. Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	23
B. Jenis Penelitian.....	23
C. Subjek Penelitian	24
D. Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Keabsahan Data	28

G. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1. Temuan Umum	31
a . Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat	31
b. Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat	34
c. Tugas Dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat	35
d. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama tahun 2025	36
2. Temuan Khusus	36
a. Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat	40
b. Pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama di Kantor Urusan Agama.....	52
c. peran pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.....	54
d. Analisis Penelitian	56
BAB V PENUTUPAN	
1. Kesimpulan.....	57
2 Saran	57
3. Implikasi Hasil Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN–LAMPIRAN	
DAFTAR – DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan administratif keagamaan kepada masyarakat, seperti pendaftaran pernikahan, penerbitan Akta Nikah, serta pelayanan terkait agama lainnya.¹ Sebagai lembaga pelayanan publik, Kantor Urusan Agama diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan ini tidak hanya bergantung pada keterampilan dan kemampuan pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh pengawasan yang diterapkan dalam kantor.

Pengawasan merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan. Dengan adanya pengawasan membantu untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengawasan juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di Kantor Urusan Agama, dengan adanya pengawasan yang jelas, setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh pegawai Kantor Urusan Agama, sehingga masyarakat lebih aktif dalam berpartisipasi dalam menggunakan pelayanan yang disediakan.²

¹ Anang Firmansyah, Budi, dan Mahardika, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm 13

² Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm.188

Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat Kantor Urusan Agama di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan ini telah dinilai baik oleh masyarakat, dengan proses pelayanan yang efisien, ramah dan transparan. Namun meskipun pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan dinilai baik, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan secara keseluruhan. Salah satu tantangan dan masalah yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat ini adalah tentang meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti pelatihan pengembangan sumber daya manusia, sistem pengawasan dan evaluasi kerja. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat terus merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Urusan Agama. Dalam beberapa tahun terakhir, kantor ini telah melakukan banyak perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, jadi perlu melakukan pengawasan yang efektif.

Dengan pengawasan yang efektif dapat membantu Kantor Urusan Agama ini untuk mengidentifikasi yang perlu ditingkatkan yaitu kualitas pelayanan, dan memantau kemajuan dalam proses pelaksanaan dan penerapan strategi. Oleh karena itu cara membuat pelayanan lebih baik dengan menggunakan pengawasan dengan cara memantau dan memperbaiki pelayanan dengan adanya pengawasan seperti meningkatkan kemampuan staf meningkatkan efisiensi staf dan kemampuan mengatasi masalah, proses ini dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

Dengan pengawasan dapat mengetahui hal yang perlu diperbaiki dan membuat rencana untuk memperbaikinya.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pengawasan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan dengan fokus pada pengawasan dapat membantu kantor ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di kantor urusan agama.⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.”**

B. Batasan Masalah

Peneliti berfokus pada peran pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat, peneliti membatasi masalah pada pengawasan pelayanan pegawai kepada masyarakat, pengawasan pelayanan terhadap masyarakat.

C. Batasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan kekeliruan dalam mengartikan istilah yang ada dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan istilah dalam kerangka penulisan Skripsi. Pembatasan istilah ini bertujuan agar pembahas lebih terfokus dan tertuju

⁴ Sedarmayant, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika (Bandung, 2018), hlm. 260

memberikan pemahaman yang baik bagi pembaca, maka penulis menentukan batasan istilah sebagai berikut

1. Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukannya. Peran ini dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik dari dalam maupun luar, dan memiliki sifat yang stabil. Peran juga dapat diartikan dengan sesuatu yang diperbuat, tugas dan hal besar pada suatu peristiwa. Peran menjadi lebih bermakna ketika dihubungkan dengan orang lain, serta komunitas sosial atau politik. Dengan demikian, peran adalah kombinasi atau penggabungan antara posisi dan pengaruh seseorang dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.⁵

2. Pengawasan

Pengawasan (pengendalian) adalah proses manajemen yang memantau pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar dan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan (pengendalian) merupakan fungsi manajemen yang memantau peran yang menjalankan tugas dan wewenangnya, memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan tujuan, visi, dan misi. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang sama pentingnya dalam organisasi. Semua fungsi manajemen lainnya tidak akan efektif tanpa fungsi pemantauan.⁶

3. Kualitas Pelayanan.

⁵ Nuraini, *Peran Motivasi dalam Peningkatan Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2023), hlm.15

⁶ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2020), hlm . 45

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya sistematis yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk memperbaiki dan meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi serta kinerja organisasi.⁷

Kualitas pelayanan juga proses yang berkelanjutan dan membutuhkan komitmen dari semua pihak yang terlibat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip peningkatan kualitas, organisasi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan di kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan?
2. Bagaimana pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan?
3. Bagaimana peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan?

⁷ Amirul Mustofa, *Sri Roekminiati, Administrasi Pelayanan masyarakat* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023), hlm. 23

E. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian oleh peneliti adalah jawaban dari perumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan
3. Untuk mengetahui peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kontribusi terhadap pelayanan dalam bidang manajemen pelayanan publik dan pengetahuan tentang meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjadi wacana sekaligus referensi untuk keperluan studi dan menjadi bahan kepustakaan. Dan pengembangan dalam bidang manajemen pelayanan publik yang lebih baik.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan efektifitas kualitas pelayanan dan akuntabilitas di Kantor

Urusan Agama, serta membantu dan memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rencana isi bab I, Bab II, Bab III, dan Bab IV Beserta, urutan atau langkah – langkah yang digunakan dalam karya tulis Ilmiah untuk memaparkan topik atau masalah secara terperinci. Sistematika pembahasan dari penelitian ini disusun dalam empat bab, yakni sebagai berikut:

Bab 1 pendahuluan, Latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan pustaka, berupa landasan teori yang mencakup penjelasan dari pengawasan, kualitas pelayanan, Kantor Urusan Agama kemudian di lanjutkan dengan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, yang mencakup waktu dan lokasi penelitian, Jenis penelitian, Sumber data, Teknik pengumpulan data, teknik analisis data, subjek penelitian, keabsahan data, Teknik analisis data.

Bab 1V Hasil penelitian dan pembahasan, mencakup hasil temuan penelitian yang di peroleh melalui pengumpulan data, serta membahas hasil tersebut secara kritis.

BabV Penutup, menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep Pengawasan

a. Pengertian Pengawasan

Pengawasan dalam manajemen merupakan suatu proses penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan efektif dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu prinsip manajemen, pengawasan memiliki peran kunci dalam menjaga kinerja organisasi dan mencapai tujuan yang diinginkan. Pengawasan bukan tentang mencari kesalahan atau menunjukkan ketidakpercayaan, melainkan tentang memastikan bahwa setiap kegiatan dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan rencana, sehingga organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien dan pengawasan berkontribusi pada kesuksesan dan kemajuan organisasi.¹

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Konsep pengawasan demikian menunjukkan pengawasan merupakan

¹ Drs. Riyadi, *Modul Pelatihan Manajemen Pengawasan*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021), hlm 34

bagian dari fungsi manajemen, di mana pengawasan dianggap sebagai bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak di bawahnya.² Jadi, dapat disimpulkan fungsi pengawasan yaitu untuk memberikan nilai, analisis, merekomendasikan serta menyampaikan hasil laporan yang berhubungan dengan bidang organisasi atau Lembaga yang telah di teliti.³

b. Jenis-Jenis pengawasan

1) Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif adalah strategi yang berfokus pada pencegahan masalah atau ketidaksesuaian sejak awal pelaksanaan suatu aktivitas atau proses organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi potensi risiko dan kesalahan sebelum dampak merugikan terjadi. Dalam konteks ini, penentuan standar dan prosedur menjadi sangat penting.⁴

2) Pengawasan Korektif

Pengawasan korektif adalah pengawasan yang dilaksanakan untuk perbaikan pelaksanaan pekerjaan yang telah dilaksanakan. Tujuan utamanya adalah mengatasi situasi yang tidak sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan. Dengan menyoroti dan

² John Doe, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2023), hlm 213

³ Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam* (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023), hlm 19

⁴ Prihatina Jati Made Putri Asih, *Pengantar Manajemen* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hlm.164.

menangani permasalahan yang muncul secara proaktif, pengawasan korektif bertujuan memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk memulihkan keteraturan serta keefektifan dalam berbagai aspek operasional. Selain itu, pendekatan ini juga berfungsi untuk mencegah terulangnya kesalahan serupa di masa depan, memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang ada.⁵

3) Pengawasan Interaktif

Pengawasan interaktif adalah suatu pendekatan pengawasan yang melibatkan komunikasi dua arah dan umpan balik secara langsung antara pengawasan dan yang diawasi berfungsi sebagai dasar yang menekankan pentingnya komunikasi aktif antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi. Dengan mendorong adanya dialog terbuka, pengawasan ini menciptakan peluang untuk pertukaran informasi yang berkaitan langsung dengan kinerja dan pelaksanaan tugas.⁶

Melalui umpan balik yang diberikan secara langsung, atasan mampu memberikan evaluasi yang konstruktif terhadap pekerjaan bawahan, sementara bawahan juga memiliki kesempatan untuk menyampaikan tantangan yang dihadapi atau ide-ide inovatif yang mungkin ada. Pengawasan interaktif tidak terbatas pada evaluasi rutin semata, melainkan juga menjamin adanya perbaikan yang

⁵ Asliah Zainal, Cika Sukmawati, "Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Kendari" *Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 2 (2024): 45–57, <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam>.

⁶ Darman Syarif Ria Mardiana, Yusuf, Darman Syarif, *Komitmen Organisasi* (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2024), hlm 30-40.

berkelanjutan dengan cara merespon perubahan kondisi atau kebutuhan yang ada dalam organisasi.⁷

Dengan begitu, pendekatan ini tidak hanya sekadar tentang pengawasan, tetapi juga merupakan katalisator untuk pengembangan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

c). Prinsip pengawasan yang efektif

1. Adanya rencana tertentu dalam pengawasan. Dengan adanya rencana yang matang akan merupakan standar atau alat mengukur terhadap berhasil tidaknya pengawasan.
2. Adanya pemberian instruksi atau perintah serta wewenang kepada bawahan.
3. Dapat merefleksikan berbagai sifat dan kebutuhan dari berbagai kegiatan yang diawasi. Sebab masing-masing kegiatan seperti produksi, pemasaran, keuangan dan sebagainya memerlukan sistem pengawasan tertentu sesuai dengan bidangnya.
4. Dapat segera dilaporkan adanya berbagai bentuk penyimpangan.
5. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dinamis dan ekonomis.⁸

d. Tahapan proses pengawasan

1. Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan).

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan. Standar diartikan sebagai suatu satuan pengukuran

⁷ Wandah Wibawanto, *Desain dan Programan Multimedia Pembelajaran Interaktif* (Patrang: Cerdas Ulet Kreatif), hlm. 34-37.

⁸ Aulia sholihah Iman Nurkhotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Jakarta: Jejak Pustaka), hlm. 45

yang berfungsi sebagai patokan untuk menilai hasil. Tujuan, sasaran, kuota, dan target difungsikan sebagai standar. Bentuk standar yang lebih spesifik antara lain mencakup target penyelesaian pekerjaan, anggaran, keselamatan kerja.⁹

2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.

Penetapan standar akan sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Pengukuran ini sebaiknya mudah dilaksanakan dan tidak mahal, serta dapat diterangkan kepada para karyawan.¹⁰

3. Pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang - ulang dan terus-menerus.

Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan yaitu, pengamatan, laporan-laporan baik lisan dan tertulis, metode-metode otomatis, inspeksi, pengujian tes dan atau dengan pengambilan sampel. Banyak perusahaan menggunakan pemeriksaan internal sebagai pelaksana pengukuran.

4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.

⁹ Elbadiansyah, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta : Karawang, 2023), hlm. 1-26

¹⁰ Nurul Hidayah, "Kualitas Pelayanan Nikah Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kua Kecamatan Batumandi Kabupaten Balanga," *Datu Public and Business Administration* 1, no. 1 (2024): 45–51.

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah pembandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya pengawasan. Penyimpangan harus dianalisa untuk menentukan mengapa standar tidak dapat dicapai.¹¹

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas Pelayanan

Kualitas adalah mutu terbaik yang disediakan untuk masyarakat. Setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda, termasuk dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas sangat dibutuhkan untuk memenuhi berbagai keinginan dan harapan dari masyarakat.¹²

Pelayanan adalah Suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu dengan tujuan tertentu, di mana hanya penyedia pelayanan dan penerima pelayanan yang dapat merasakan kepuasan. Tingkat kepuasan ini sangat bergantung pada kemampuan penyedia pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi penyedia

¹¹ Nelfia Ad Nur Afni, "Pengawasan Pelaksanaan Tugas Pegawai oleh Pimpinan di Kanto," *Pendidikan Tambusa* 4, no. 3 (2020): 3052–63. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/807>

¹² Krisna Anugrah dan waya Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan jasa: Akomodasi* (Gorontalo:Ideas Publishing, 2020), hlm, 25.

pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas agar dapat memenuhi ekspektasi yang beragam dari masyarakat.¹³

Kualitas Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat abstrak, yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dan karyawan, serta elemen-elemen yang disediakan oleh perusahaan penyedia pelayanan. Aktivitas ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting, karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas, serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan¹⁴.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan sebagai berikut ¹⁵

1. *Tangibles* (yang teramati) yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan karyawannya.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

¹³ Agus Hendrayady, *Manajemen Pelayanan Publik* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, Juni 2023), hlm. 15

¹⁴ Dr. Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: Unpad press, 2022) hlm 22

¹⁵ Muhammad Alfisyahrin, *Muhammad Alfisyahrin* (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2020), hlm. 15-20.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (empati) yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen.

c. Hubungan Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

1. Pengawasan Sebagai Alat Kontrol Kualitas

Pengawasan berfungsi sebagai alat kontrol untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan, mengevaluasi kinerja pegawai dan proses pelayanan secara berkala.¹⁶

2. Peningkatan Kompetensi Pegawai

Pengawasan yang efektif dapat membantu dalam meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan evaluasi berkelanjutan, pegawai dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.¹⁷

3. Transparansi dan Akuntabilitas

¹⁶ Wahyu Subad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong" *Administras* 4, no. 1 (2020): 27–50.

¹⁷ Wahyu Subadi, "Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser" *Administras* 3, no. 2 (2020): 1042–56, <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/335/280>.

Pengawasan juga berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan yang ketat, masyarakat dapat lebih percaya bahwa pelayanan yang diberikan adalah adil dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.¹⁸

4. Umpan Balik dari Masyarakat

Sistem pengawasan yang baik mencakup pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Umpan balik ini sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.¹⁹

5. Inovasi Dalam Pelayanan

Pengawasan yang dilakukan secara berkala dapat mendorong inovasi dalam pelayanan. Dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan solusi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan.²⁰

3. Kantor Urusan Agama

a. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama Merupakan instansi terkecil Kementrian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. Kantor Urusan Agama bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor

¹⁸ Purba Hutapea, *Reformasi Hukum dan Pelayanan Pencatatan Sipil di Indonesia*, (Malang : Bukit Cemara Tidar, 2021), hlm. 2

¹⁹ Sedarmayant, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. 2020 hlm. 34

²⁰ Iman Nurchotimah Aulia Sholicha, *Pengawasan Pelayanan Publik* (Jakarta: Jejak Pustaka, 2021), hlm. 2-5

Kementrian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.²¹

b. Fungsi Kantor Urusan Agama

Adapun fungsi Kantor Urusan Agama adalah Sesuai dengan KMA No 24 Tahun 2024 pasal 3, KUA:²²

1. Pelayanan, pengawasan, pencatatan pernikahan dan pelaporan nikah dan rujuk.
2. Melaksanakan dan bimbingan perkawinan dan keluarga sakinah.
3. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta prakarsa di bidang ukhuwah Islamiyah, jalinan kemitraan dan pemecahan masalah umat.
4. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang wakaf, zakat, Infak dan Shodaqoh.
5. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang, kemasjidan.

Dari tugas dan fungsi tersebut Kantor Urusan Agama diatas, dapat diketahui bahwa tugas dari Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sepenuhnya melayani masyarakat. Berhasilnya suatu organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat.

c. Tantangan yang dihadapi Kantor Urusan Agama.

²¹ Yunandra, *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama* (Jakarta: kemenag, Pma produk hukum, 2024), hlm 1.

²² Keputusan Menteri Agama RI 2024 Pasal 88. <https://jatim.kemenag.go.id/file/file/peraturantentangPNS/hxov1413862049.pdf>. Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2024.

1. Keterbatasan sumber daya manusia
2. Pernikahan dibawah umur
3. Keterbatasan sarana dan prasarana dalam Kantor Urusan Agama.²³

d. Hambatan di Kantor Urusan Agama

- 1) Pelayanan publik yang ramah. Kantor Urusan Agama perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup pelatihan pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- 2) Kurangnya kepedulian calon pengantin. Banyak calon pengantin yang kurang peduli terhadap bimbingan pranikah yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama, ini menjadi tantangan dalam memastikan bahwa mereka mendapatkan informasi dan pemahaman yang cukup sebelum menikah.
- 3) Pendanaan yang terbatas. Kantor Urusan Agama sering kali menghadapi masalah pendanaan dari pemerintah yang tidak memadai. Hal ini menghambat pelaksanaan program-program yang direncanakan, termasuk bimbingan pranikah dan kegiatan sosial lainnya.
- 4) Kepatuhan masyarakat, dalam konteks new normal, kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan menjadi tantangan tersendiri.

²³ Samsidar Nasution, *"Manajemen urusan Urusan Agama dalam Pembinaan Keluarga Sakinah di kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas* (Padangsidimpuan: UIN Syahada, 2023), hlm 27

Kantor Urusan Agama perlu beradaptasi dengan situasi ini dan mencari cara untuk tetap memberikan pelayanan yang aman.²⁴

2. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis mengadakan tinjauan kepustakaan dan menemukan karya ilmiah yang memiliki relevansi dengan judul yang peneliti teliti. Beberapa karya ilmiah yang dapat dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini adalah:

- a. Miftaha Ramadhani Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2022 dengan judul “Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung”

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung, kepada masyarakat. Untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung, menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung, memiliki beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, kualitas pelayanan yang diberikan masih bervariasi, dengan beberapa layanan yang berjalan dengan baik, namun ada juga yang mengalami kendala dalam pelaksanaannya.

²⁴ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022), hlm 6

Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima menunjukkan hasil yang beragam; sebagian besar masyarakat merasa puas, tetapi ada juga yang mengungkapkan ketidakpuasan terkait waktu tunggu dan proses administrasi yang dianggap lambat.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti di Kantor Urusan Agama, yang merupakan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian tersebut berfokus pada ada evaluasi dan analisis kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Urusan Agama. Sedangkan peneliti berfokus pada aspek pengawasan yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan

- b. Hibatullah Prodi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada tahun 2022, dengan judul “Peran Kantor Urusan Agama: Dalam Meminimalisasi Perkawinan Sirri di Desa Karamian Kecamatan Masalembu”

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis peran Kantor Urusan Agama dalam meminimalisasi praktik perkawinan sirri di Desa Karamian, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang diambil oleh Kantor Urusan Agama dalam memberikan edukasi dan sosialisasi

kepada masyarakat mengenai pentingnya pencatatan perkawinan secara resmi.

Hasil penelitian tersebut adalah menunjukkan bahwa peran Kantor Urusan Agama dalam meminimalisasi praktik perkawinan sirri di Desa Karamian, cukup signifikan namun masih menghadapi berbagai tantangan dan telah melaksanakan berbagai program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pencatatan perkawinan secara resmi, yang diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang konsekuensi hukum dan sosial dari perkawinan sirri. Perkawinan sirri karena faktor budaya, ekonomi, dan kurangnya pemahaman tentang prosedur resmi.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama melakukan kegiatan penelitian di Kantor Urusan Agama. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ialah penelitian tersebut berfokus pada peran Kantor Urusan Agama dalam mencegah pernikahan yang tidak tercatat secara resmi (sirri) di Desa Keramaian. Sedangkan peneliti berfokus pada pengawasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat.

- c. Hurul Aini Dzulqaidah Prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banggae Timur, dan untuk mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap petugas terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama majene terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui program-program pelatihan dan pengembangan, serta memperhatikan umpan balik dari masyarakat. Dengan baik langkah-langkah terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Kantor Urusan Agama yang akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kantor.

Persamaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian tersebut berfokus pada yang lakukan sama-sama meneliti pada Kantor Urusan Agama dalam mengelola urusan agama. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian sebelumnya lebih terfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan peneliti berfokus pada untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat terletak di desa Sigumuru Kecamatan Angkola Barat Jln. P. Sidimpuan- Sibolga km. 14 kode pos 22735. Peneliti memilih lokasi tersebut karena adanya masalah yang ditemui saat melaksanakan observasi awal yang dilakukan sebelumnya.

Melihat Kantor Urusan Agama memiliki potensi untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan, jadi peneliti tertarik untuk membahas masalah tentang bagaimana peran pengawasan dalam memberikan pelayanan yang efektif di Kantor Urusan Agama sehingga efektivitas pengawasan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret 2025 hingga Juli 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Analisis deskriptif adalah suatu metode analisis yang

digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan kareteristik data yang telah dikumpulkan.¹

Pendekatan kualitatif deskriptif dapat dilakukan untuk memahami suatu fenomena dengan mendeskripsikan suatu peristiwa tanpa melakukan metode statistik untuk pengujian data. Metode penelitian ini bertujuan memberi gambaran umum terhadap penelitian peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

C. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah individu, kelompok atau organisasi yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian untuk memahami suatu fenomena atau masalah tertentu. Subjek penelitian ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan. Koordinator penyuluhan Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli selatan Kecamatan Angkola Barat, dan 8 pegawai kepengurusan yang berkaitan langsung dengan pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat, beserta 5 masyarakat yang pernah mendaftar nikah di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat.

¹ Imam Guanawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Sinar Grafika Offse, 2020), hlm. 143

D. Sumber data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah orang yang terlibat langsung dalam objek penelitian baik dari individu atau kelompok dalam suatu penelitian. Informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, yaitu orang-orang atau kelompok yang terlibat dalam objek penelitian. Data ini sangat penting karena memberikan wawasan yang langsung dan relevan tentang topik yang sedang diteliti.²

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan, Bapak Ali Sahbana Harahap, S.Ag, Koordinator penyuluhan Kantor Urusan Agama bapak Matharum Pandia, S.Ag, Operator Kantor Urusan Agama Lidiana S.HI, Halomoan Siregar pegawai Kantor Urusan Agama.

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung dalam memperoleh tanpa harus terjun langsung kelapangan dan tidak berkaitan dengan peneliti Informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya.³

Adapun sumber data sekunder dari penelitian ini adalah staf pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama, kepala desa yang ada di desa Sigumuru Kecamatan Angkola Barat dan masyarakat yang pernah mendaftar nikah dan rujuk di Kantor Urusan Agama sebanyak 5 orang .

² Dahlan Sari, *Dasar –Dasar Metodologi Penelitian* (Jayapura, Indonesia: Cv Angkasa Pelangi, 2023), hlm 30

³ Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2022), hlm. 51

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan peneliti melakukan survei secara langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan penelitian dan bertujuan untuk mengetahui secara detail kondisi di lapangan. Dalam penelitian observasi dapat digunakan untuk memahami perilaku, interaksi serta pengetahuan.⁴

Observasi partisipasi adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara peneliti terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diteliti,⁵ dan observasi non partisipasi adalah metode dimana penulis mengamati objek atau fenomena tanpa terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi non partisipatif. Metode ini berarti peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok yang diteliti. Dengan cara ini, peneliti dapat mengamati perilaku dan interaksi secara lebih mendalam.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu dan sejumlah pertanyaan,

⁴ Hardan, *Metode Penelitian kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm 123

⁵ Muhammad Ramadha, *Metode penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm 12.

menilai jawaban, meminta penjelasan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai.⁶

Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang dipersiapkan terlebih dahulu. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara tetapi dilakukan dengan dialog bebas namun tetap mempertahankan topik pembicaraan yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara semi-terstruktur merupakan pedoman wawancara yang disusun secara terperinci, akan tetapi pewawancara masih menggali data yang disusun secara terperinci.⁷

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti ini menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya, pihak yang diwawancarai yaitu kepala Kantor Urusan Agama Bapak Ali Sahban Harahap, S.Ag. dan koordinator penyuluhan agama Matharum BR Pandia, S.Ag Kantor Urusan Agama.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengorganisasian data-data dalam proses kegiatan penelitian seperti

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2020), hlm. 20

merekam aktivitas yang diteliti, membuat catatan informasi dalam bentuk dokumen untuk tujuan referensi, dan penyampaian informasi.⁸

Dokumentasi tertulis adalah bentuk pencatatan informasi yang disajikan dalam format tulisan, yang dapat berupa laporan, artikel, buku, manual, atau dokumen lainnya. Dokumentasi tidak tertulis adalah penyimpanan dan penyampaian informasi yang tidak disajikan dalam bentuk teks atau dokumen formal. Ini mencakup berbagai jenis informasi yang dapat disampaikan secara lisan, visual, atau melalui pengalaman langsung.⁹

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif tentang peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan, teknik pengecekan keabsahan data dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh valid. Berikut adalah teknik yang dapat digunakan peneliti adalah.

1. Triangulasi Data.¹⁰

- a) Triangulasi sumber adalah membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti kepala kantor urusan agama, pegawai kantor urusan agama, pengawas, masyarakat pengguna pelayanan.

⁸ Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Surabaya : Universitas Airlangga, 2022), hlm. 50.

⁹ Steiner Kvale., *Penelitian Wawancara, Sebuah Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta : Bumi Aksara, 2023), hlm 20

¹⁰ Abdul Rahman, *Metodologi Penelitian Ilmu Social* (Jawa Barat : Group CV. 2022), hlm 292-293.

- b) Triangulasi teknik adalah menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk menguji konsistensi informasi.
 - c) Triangulasi waktu adalah melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan keakuratan dan konsistensi hasil.
2. Meningkatkan ketekunan.¹¹
- a) Peneliti secara cermat mengamati dan menganalisis setiap informasi yang diperoleh untuk memastikan tidak ada data yang terlewat atau salah tafsir.
 - b) Membuat catatan rinci dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen.

Dengan teknik-teknik ini, keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian dapat dijamin, Sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang sangat berperan dalam rangka memperoleh temuan-temuan yang didapatkan dari hasil penelitian. Dalam hal ini, data akan mengarahkan peneliti ke arah temuan ilmiah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dengan metode deskriptif adalah proses mencari dan menyusun

¹¹ Abdul Rahman, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*, (Surabaya : Universitas Airlangga, 2022), hlm. 293.

secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, kemudian diolah untuk dideskripsikan.¹²

Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Reduksi

Reduksi adalah proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan data, pengapstrakan data, dan juga transformasi dari data kasar yang muncul dari kasar yang muncul dari berbagai catatan yang tertulis saat dilakukannya penelitian di lapangan. Pada tahap reduksi data ini, akan berlangsung pula proses pengkodean, meringkas dan juga membuat partisi atau membuat bagian – bagian.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua Adata yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti keteraturan, pola-pola, penjelasan alur, atau sebab akibat, atau preposisi.¹³

¹² Dila Erlianti, *Metodologi Penelitian* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm 79 - 86

¹³ Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). hlm 216

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

Kantor Urusan Agama mempunyai sejarah yang cukup panjang di Indonesia. Keberadaannya sejak awal masuknya Islam, melalui perkembangan kesultanan-kesultanan Islam, hingga mencapai masa kemerdekaan. Sebelum kemerdekaan Indonesia di proklamasikan pada 17 Agustus 1945, bangsa Indonesia sudah mempunyai lembaga kepenghuluan yaitu sejak berdirinya Kesultanan Matharam. Pada saat itu kesultanan Matharam telah mengangkat seseorang yang diberi tugas dan wewenang khusus di bidang kepenghuluan. Hadratussyeikh KH Hasyim Asy'ari juga pernah tercatat sebagai penghulu sebelum Indonesia merdeka. Lembaga kepenghuluan inilah yang kemudian bertransformasi menjadi Kementerian Agama.¹

Dalam perkembangan selanjutnya, peran dan tugas lembaga kepenghuluan ini banyak dilakukan oleh Kantor Urusan Agama. Sejak 2016, telah dirumuskan bahwa setidaknya ada sembilan fungsi Kantor Urusan Agama, empat di antaranya terkait nikah sah rujuk, yaitu, pelayanan, pengawasan, pencatatan, serta pelaporan nikah dan rujuk. Adapun lima

¹ <https://kemenag.go.id/nasional/sejarah-kua-dari-lembaga-kepenghuluan-pra-kemerdekaan-sampai-kantor-urusan-agama-1fltk8>. Diakses pada tanggal Minggu, 30 Mei 2021 · 07:50 WIB

fungsi lainnya adalah layanan bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, hisab rukyat dan pembinaan syariah, bimbingan dan penerangan agama Islam, dan terakhir adalah bimbingan zakat dan wakaf.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat lahir pada tahun 1991 sebagai tindaklanjut dari diterbitkannya keputusan menteri agama RI NO.30 Tahun 1977 tentang penegasan pengakuan BP4 (Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan) sebagai satu-satunya badan penunjang sebagian tugas agama bidang penasehat perkawinan, perselisihan rumah tangga dan perceraian.²

Secara geografis. Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat beralamat di jalan Sibolga letaknya di desa Sigumuru dan perbatasan dengan empat kecamatan yang berada disekitarnya, sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Angkola Sangkunur
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Padang Sidempuan
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Angkola Selatan
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Batang Toru.³

Adapun daerah kerja di wilayah Kecamatan Angkola Barat terdiri dari beberapa desa sebagaimana dipaparkan dalam table ini.

² Musyawarah nasional(munas) BP4 XII dan pemilihan keluarga sakinah teladan tingkat nasional di Jakarta pada tanggal 14-17 Agustus 2004 kepanjangan BP4 diubah menjadi badan penasehat pembinaan dan pelestarian perkawinan.

³ Ali Sahbana S.Ag. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkol Barat, *Data Hasil Wawancara*, Pada tanggal 15 April 2025.

Tabel IV.I

Nama-Nama Desa di Wilayah Kecamatan Angkola Barat.⁴

No	Nama Desa
1	Lembah Lubuk Raya
2	Sitaratoit
3	Lobu Layan Sigordang
4	Sialogo
5	Parsalakan
6	Aek Nabara
7	Sibangkua
8	Sigumuru
9	Sisundung
10	Kel Sitinjak
11	Suhom
12	Kel Simatorkis Sisoma
13	Panobasan
14	Panobasan Lombang

Sementara itu daftar Nama Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat dari tahun 1991 sampai dengan sekarang dapat dipaparkan sebagai berikut.

Tabel VI. II

Daftar nama kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.⁵

Tahun 1991- 2025

No	Nama\NIP	Masa Jabatan
1	Hidan Siregar (150194226)	1991-1994
2	Drs. Sarmadan Nasution (150208199)	1994-1996
3	Drs. Burhanuddin Nasution (150087477)	1996-1997

⁴ Ali Sahbana S.Ag, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Dokumentasi*, Pada tanggal 15 April 2025.

⁵ Ali Sahbana S.Ag, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Data Hasil Dokumentasi*, Pada tanggal 15 April 2025.

4	Drs. Abdulrahman (150113243)	1997-2000
5	Ahmad Sajulli Siregar (150266666)	2000-2002
6	Drs.Lahmuddin Siregar (150224454)	2002-2004
7	Ahmad Kamaluddin Daulay, S.Ag. MA(150224454)	2004-2006
8	Salahuddin Harahap (150212125)	2006-2008
9	Harmein Pane S.Ag. (130238629)	2008-2011
10	Drs. H. Jindar Tamimi Hrp,MA (19661110199800331003)	2011-2016
11	Khoirunsyah, S.Pd.I (165062619890331003)	2016-2021
12	H. Asral Simatupang S.Ag (196604062006041002)	2021-2023
13	Ali Sahana Haraha M.Ag. (19730901200901102)	2023-sekarang

2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

a) Visi

Terwujudnya Pelayanan Yang Ideal Dalam Rangka Menciptakan Masyarakat Tapanuli Selatan Yang Islami dan Modern.

b) Misi

1. Mengadakan penataan administrasi dan peningkatan pelayanan khusus di bidang nikah dan rujuk (NR) berbasis informasi teknologi (IT).
2. Meningkatkan aparat Sipil Negara (ASN) yang handal.
3. Menyelenggarakan penyuluh dan sosialisasi program, tugas dan fungsi.
4. Meningkatkan peran lembaga dan organisasi masyarakat (ormas)

5. Meningkatkan kerja sama lintas sektoral dan rasa kebersamaan serta mempererat rasa persatuan dan kesehatan.⁶

3. Tugas Dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

- a. Tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan, dan Pelaporan Nikah dan Rujuk pernikahan dan perceraian, termasuk pendaftaran, pengawasan untuk memastikan bahwa semua prosedur diikuti, serta pencatatan dan pelaporan untuk keperluan administrasi dan hukum.
- b. Pengelolaan Dokumentasi dan Sistem Informasi Manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan. Mengelola semua dokumen dan data yang berkaitan dengan kegiatan kantor, serta menggunakan sistem informasi untuk mempermudah akses dan pengolahan data.
- c. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah. Memberikan pendidikan dan bimbingan kepada pasangan suami istri untuk membangun keluarga yang harmonis, bahagia, dan sejahtera, serta mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam rumah tangga.
- d. Pelayanan dan Bimbingan Jaminan Produk Halal. Mengedukasi masyarakat tentang pentingnya kehalalan produk, serta memberikan bimbingan dalam proses sertifikasi halal untuk produk makanan dan minuman.
- e. Pelayanan Bimbingan Kerukunan Ummat Beragama. Menyediakan program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kerukunan

⁶ Ali Sahbana S.Ag, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Data Hasil Dokumentasi*, Pada tanggal 15 April 2025

antar umat beragama, dan saling pengertian di antara berbagai komunitas agama.

- f. Pelayanan Bimbingan dan Zakat Waqaf. Membantu masyarakat dalam memahami dan melaksanakan kewajiban zakat, serta memberikan informasi tentang pengelolaan waqaf untuk kepentingan sosial dan keagamaan.
- g. Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumah Tanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan. Mengelola semua aspek administrasi dan operasional kantor, termasuk pengaturan sumber daya manusia dan fasilitas untuk mendukung kegiatan kantor.
- h. Pencegahan Narkoba dan HIV di Kantor Urusan Agama: Mengadakan program edukasi dan pencegahan untuk mengurangi risiko HIV.⁷

Hasil observasi dari pelaksanaan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama menunjukkan beberapa temuan yang signifikan terkait efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pertama, dalam pelayanan administrasi, proses pengurusan dokumen seperti akta nikah dan akta cerai berlangsung dengan cukup baik dalam hal komunikasi dan informasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang tersedia di Kantor Urusan Agama, serta petugas Kantor Urusan Agama aktif memberikan penjelasan kepada pengunjung. Meskipun demikian,

⁷ Ali Sahbana S.Ag, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada tanggal 15 April 2025.

beberapa petugas masih perlu meningkatkan kemampuan komunikasi mereka, terutama dalam menjelaskan prosedur yang lebih kompleks, seperti syarat-syarat untuk pendaftaran nikah. Beberapa pengunjung mengungkapkan kebingungan terhadap istilah-istilah yang digunakan, sehingga pelatihan komunikasi bagi petugas sangat diperlukan.

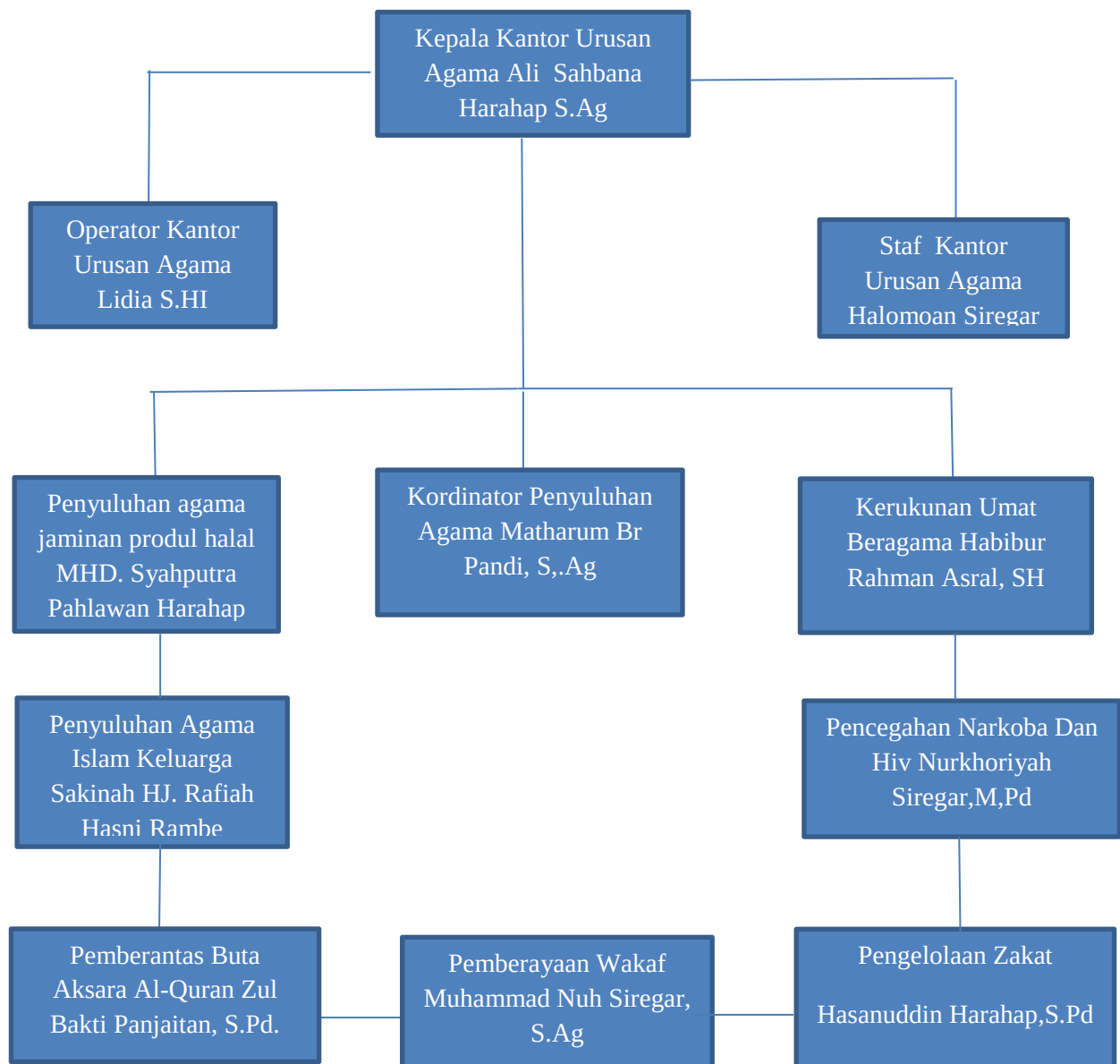
Kantor Urusan Agama telah menerapkan sistem pengawasan terhadap proses pelayanan yang dilakukan, namun pengawasan ini masih bersifat informal dan perlu ditingkatkan dengan penerapan indikator kinerja yang lebih jelas. Umpan balik dari masyarakat sudah diterima, tetapi respon terhadap umpan balik tersebut belum optimal, sehingga Kantor Urusan Agama perlu lebih aktif dalam menanggapi masukan dari masyarakat dan melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk perbaikan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama telah memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan dalam komunikasi, pengaturan waktu tunggu, dan fasilitas pelayanan akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan melakukan perbaikan berdasarkan hasil observasi

ini, Kantor Urusan Agama dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.⁸

4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat tahun 2025.⁹

⁸ Data Observasi, Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, Pada Tanggal 4 Mei 2025.



B. Temuan Khusus

⁹ Ali Sahbana S.Ag, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Data Hasil Dokumentasi*, Pada tanggal 15 April 2025.

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

a. Kemampuan dalam memberikan Pelayanan yang baik

Kemampuan memberikan pelayanan yang baik di Kantor Urusan Agama melibatkan beberapa hal penting. Pertama, petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang hukum dan prosedur keagamaan, serta kemampuan berinteraksi dengan baik. Sikap ramah dan profesional dari petugas sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat. Kecepatan dan efisiensi dalam mengurus dokumen dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang pelayanan yang ditawarkan juga sangat penting, serta kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat, termasuk menangani keluhan.

Kantor Urusan Agama perlu melakukan evaluasi secara rutin dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti memberikan pelatihan bagi petugas dan mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Bapak Ali Sahbana, M.Ag mengatakan :

“Kami percaya bahwa sikap ramah dari petugas sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat. Ketika masyarakat merasa dihargai dan diterima dengan baik, mereka lebih terbuka untuk bertanya dan menyampaikan kebutuhan mereka. Kami berusaha untuk selalu responsif terhadap pertanyaan dan keluhan

yang masuk. Setiap petugas dilatih untuk cepat tanggap dan memberikan informasi yang jelas serta akurat. Jadi ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua proses dapat berjalan lancar dan memenuhi harapan masyarakat."¹⁰

Ibu Lidiana, S.H.I sebagai Operator Kantor Urusan Agama juga mengatakan :

“Kami berusaha untuk selalu menyapa masyarakat dengan senyuman dan sikap yang hangat. Hal ini tidak hanya membuat mereka merasa nyaman, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih aktif bertanya tentang prosedur yang ada. Sebagai operator, saya selalu berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat terhadap setiap pertanyaan atau keluhan. Kami ingin memastikan bahwa setiap masyarakat merasa didengar dan dipenuhi kebutuhannya. Dengan cara ini, kami berharap dapat membangun kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi dari masyarakat terhadap layanan kami.”¹¹

Bapak Matharum Pandi. S.,Ag. Koordinator Penyuluhan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Mengatakan :

“Kami di Kantor Urusan Agama berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga penuh perhatian. Jadi Sikap ramah dari petugas sangat penting dengan masyarakat. Dan setiap petugas dilatih untuk menjawab pertanyaan dengan cepat dan akurat, sehingga masyarakat tidak merasa terabaikan. Dengan ini kami sangat berharap dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kami dan memastikan bahwa setiap individu merasa didukung dalam proses yang mereka jalani.”¹²

Begitupun dengan Hasil wawancara Bapak Halomoan Siregar, menyatakan Bahwa:

¹⁰ Ali Sahban, M.Ag , Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025.

¹¹ Lidiana, S.H.I sebagai Operator Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025

¹² Matharum Pandi. S.,Ag. Koordinator Penyuluhan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025.

“Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat cukup baik dan petugas selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan cepat kepada masyarakat. Meskipun ada beberapa tantangan, seperti waktu tunggu yang terkadang lama, staf merasa bahwa keramahan dan kesigapan petugas sangat membantu masyarakat dan staf melakukan pelatihan rutin bagi petugas agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat dalam menangani kebutuhan masyarakat”¹³

Ibu Salmi Fauzia mengatakan :

“Saya mendaftar nikah pada tahun 2020. Prosesnya berjalan cukup lancar. Meskipun terkadang lama dalam menjelaskan, walaupun lama dalam menjelaskan menjelaskan semua prosedur yang perlu saya ikuti dan tidak ada yang membingungkan. Jadi harapan atau saran saya pelayanan bisa terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan proses. Meskipun kami puas, tidak ada salahnya jika semuanya bisa lebih cepat”¹⁴

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap ini mencakup kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat. Petugas diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai pelayanan yang diberikan, serta menangani masalah yang dihadapi masyarakat dengan segera. sikap proaktif dalam mendengarkan masukan dan kritik dari masyarakat juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

¹³Halomoan Siregar Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025

¹⁴ Salmi Fauziah, Masyarakat yang mendaftar nikah Tahun 2022 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 28 Mei 2025.

Dengan daya tanggap yang baik, kantor urusan agama dapat menciptakan hubungan yang positif dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan diperhatikan dalam proses pelayanan. Bapak Ali Sahbana, M.Ag sebagai Kepala Kantor Urusan Agama mengatakan :

“Kami berusaha untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pendaftaran nikah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan adanya prosedur yang terstruktur, dan dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Kami juga rutin mengevaluasi pegawai di Kantor Urusan Agama.”¹⁵

Ibu Lidiana, S.H.I sebagai operator Kantor Urusan Agama juga mengatakan :

“Kami selalu berupaya memastikan bahwa prosedur yang ada mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan langkah-langkah yang jelas dan terstruktur, kami dapat mempercepat proses pendaftaran nikah. Evaluasi rutin terhadap prosedur kami sangat penting, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.”¹⁶

b. Keandalan pegawai di Kantor Urusan Agama

Keandalan pegawai di Kantor Urusan Agama merupakan salah satu faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pegawai kantor urusan agama diharapkan memiliki kompetensi yang memadai, baik dalam pengetahuan agama maupun keterampilan administratif. Pegawai dilatih untuk mengikuti prosedur operasional standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat menjalankan

¹⁵ Ali Sahbana M.Ag. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara Pada Tanggal 27 Mei 2025.*

¹⁶ Lidiana, S.H.I Sebagai Operator Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara Pada Tanggal 27 Mei 2025.*

tugas dengan konsisten dan profesional. Keandalan ini juga tercermin dalam sikap pegawai yang responsif terhadap kebutuhan pengunjung, serta kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif. Pegawai Kantor Urusan Agama diharapkan mampu menjaga integritas dan etika dalam setiap interaksi, sehingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan keandalan pegawai yang tinggi, Kantor Urusan Agama dapat memastikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga terpercaya dan memuaskan bagi setiap pengunjung. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala kantor urusan agama bapak Ali Sahbana, M.Ag mengatakan :

“Sumber daya manusia yang berkualitas adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. karena itu, kami mengadakan pelatihan rutin bagi seluruh staf. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi dan pelayanan. Dengan peningkatan kemampuan petugas, jadi kami berharap dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kami.”¹⁷

Bapak Marhan Harahap Sebagai Kepala Desa Sigumuru Kecamatan Angkola Barat menyatakan:

“Pengembangan sumber daya manusia melalui Kantor Urusan Agama di Kecamatan Angkola Barat adalah prioritas utama kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan. kami menekankan peran aktif Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada masyarakat, sehingga mereka dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan. Melalui program-program seperti pelatihan keagamaan, kami bertujuan untuk memperkuat nilai-nilai

¹⁷ Ali Sahbana M.Ag. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara Pada Tanggal 27 Mei 2025* .

moral dan memberikan dampak positif bagi masyarakat terutama bagi pasangan yang daftar nikah.”¹⁸

Hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat menunjukkan bahwa pelayanan memiliki kelebihan dan kekurangan. Kecepatan pelayanan untuk pendaftaran nikah dan perceraian umumnya baik, meskipun beberapa kasus memerlukan waktu lebih lama. Sikap petugas yang ramah dan sopan serta kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur dengan jelas membuat masyarakat merasa nyaman. Tanggapan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi, dengan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan, seperti pelatihan tambahan bagi petugas dan perbaikan fasilitas. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan telah memenuhi banyak standar, masih ada ruang untuk perbaikan demi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.¹⁹

2. Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat

a. Monitoring dan Evaluasi di Kantor Urusan Agama

Monitoring dan evaluasi di Kantor Urusan Agama merupakan proses penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan berjalan sesuai dengan prosedur yang

¹⁸ Marhan harahap Kepala Desa Sigumuru Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025 .

¹⁹ Data Observasi, Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, Pada Tanggal 25 Mei 2025.

ditetapkan. Monitoring dilakukan secara terus-menerus untuk mengawasi kegiatan dan pelayanan, termasuk pengamatan harian terhadap jumlah pengunjung, jenis layanan yang diminta, serta waktu tunggu. Pemantauan terhadap penerapan prosedur operasional standar dan interaksi antara pegawai dan pengunjung sangat penting, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Evaluasi berfungsi untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan. Proses ini melibatkan analisis data dari hasil monitoring, pengumpulan umpan balik dari pengunjung melalui survei, serta penilaian kinerja staf. Berdasarkan hasil evaluasi, Kantor Urusan Agama dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara teratur. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala kantor urusan agama bapak Ali Sahbana, M.Ag mengatakan :

“kami melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala . Tujuan kami adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik..”²⁰

Bapak Halomoan Siregar sebagai Staf Kantor Urusan Agama mengatakan :

“Sebagai staf yang terlibat dalam proses monitoring dan evaluasi di Kantor Urusan Agama, Saya berperan penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Saya membantu dalam mengumpulkan data melakukan analisis, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan. Dalam melakukan monitoring, saya memantau kegiatan sehari-hari dan mengumpulkan data tentang kepuasan masyarakat melalui berbagai metode, seperti survey umpan balik langsung.

²⁰ Ali Sahbana M.Ag. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* pada Tanggal 27 Mei 2025.

Dengan demikian dapat berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat."²¹

b. Pengawasan Eksternal di Kantor Urusan Agama kecamatan Angkola Barat

Pengawasan Eksternal di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat merupakan proses yang dilakukan oleh pihak luar untuk memastikan bahwa pelayanan dan kegiatan Kantor Urusan Agama berjalan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Kepala Kantor Urusan Agama di bawah pengawasan Kementerian Agama memiliki beberapa pihak yang berperan dalam pengawasan. Pertama, Dinas Agama setempat melakukan pengawasan rutin terhadap kinerja Kantor Urusan Agama, memastikan semua kebijakan dan prosedur diikuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemenag memiliki unit pengawasan internal yang bertugas melakukan audit dan evaluasi terhadap Kantor Urusan Agama termasuk penilaian terhadap kinerja, penggunaan anggaran, dan kualitas pelayanan. Pengawas agama yang ditugaskan oleh Kemenag juga secara langsung mengawasi kegiatan Kantor Urusan Agama, memberikan bimbingan dan rekomendasi untuk perbaikan, yang melakukan evaluasi terhadap kinerja Kantor Urusan Agama memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur. Partisipasi masyarakat sangat penting, di mana mereka dapat memberikan umpan balik melalui survei atau forum mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

²¹ Halomoan Sirega Staf Kantor Urusan Agama kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025.

Proses pengawasan eksternal ini sering kali mencakup audit rutin yang memeriksa laporan keuangan dan penggunaan sumber daya, serta melaporkan hasilnya kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti oleh Kantor Urusan Agama. Dengan adanya pengawasan eksternal, Kantor Urusan Agama dituntut untuk lebih akuntabel dan transparan, serta berkesempatan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Bapak Ali Sahbana, M.Ag mengatakan :

“Pengawasan internal di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja pegawai dan proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kami melakukan pengawasan internal dengan memantau kinerja pegawai, proses pelayanan, dan prosedur yang berlaku, serta melakukan evaluasi terhadap prosedur untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien.”²²

Bapak Matharum Pandia S.Ag Siregar Koordinator Penyuluhan Kantor Urusan Agama menyatakan :

"Sebagai Koordinator Penyuluhan, saya melihat bahwa pengawasan internal sangat penting dalam memastikan program penyuluhan kami sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pengawasan internal, memungkinkan kami meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat. Dengan memantau kinerja pegawai, proses pelayanan, dan prosedur yang berlaku, kami dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Pengawasan internal memastikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.”²³

²² Ali Sahbana M.Ag. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025 .

²³ Matharum Pandi. S.,Ag. Koordinator Penyuluhan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025 .

c. Umpan Balik Masyarakat

Umpan balik masyarakat di Kantor Urusan Agama, kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas yang diberikan kepada masyarakat Umpan balik positif sedangkan umpan balik negatif dari masyarakat waktu tunggu yang lama dan kurang penjelasan dari pihak Kantor Urusan Agama. Dengan adanya umpan balik ini, Kantor Urusan Agama dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Sahbana. M.Ag. menyatakan :

"Kami menerima dan menanggapi masukan masyarakat dengan serius, melakukan tindak lanjut dan penyelesaian dengan melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik masyarakat. Melalui mekanisme yang transparan, kami memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan serius dan efektif dan memberikan solusi yang memuaskan upaya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama."²⁴

Bapak Matharum Pandia S.Ag Siregar Koordinator Penyuluhan Kantor Urusan Agama menyatakan :

“Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan, di Kantor Urusan Agama kami sangat serius menangani pengaduan masyarakat. Kami memiliki sistem yang terstruktur untuk menerima dan menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Dengan sistem ini

²⁴ Ali Sahbana, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 15 April 2025.

kami memastikan bahwa setiap masalah yang disampaikan oleh masyarakat dapat ditangani dengan tepat dan cepat. Tujuan kami adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan yang kuat antara masyarakat dan Kantor Urusan Agama.”²⁵

Ibu Jorlan Lestari menyatakan :

“Pengalaman saya juga positif. Saya mendaftar nikah pada tahun 2023, dan pelayanan di Kantor Urusan Agama sangat baik. Petugas memberikan informasi yang jelas dan memastikan semua dokumen saya lengkap sebelum proses berlangsung. Mereka juga sangat sabar menjawab semua pertanyaan saya. Jadi saya berharap ada lebih banyak sosialisasi tentang prosedur yang berlaku, agar masyarakat yang baru pertama kali mendaftar tidak merasa bingung juga”²⁶

Ibu Enni Harianna menyatakan:

“Saya mendaftar nikah pada tahun 2024 cukup baik. Meskipun ada beberapa kendala administrasi, seperti dokumen yang harus diperbaiki, petugas sangat membantu dan memberikan arahan yang tepat. Mereka memastikan saya memahami setiap langkah yang harus diambil, sehingga semua bisa diselesaikan dengan baik harapan saya, semoga ada peningkatan dalam fasilitas dan mungkin penambahan jam layanan agar lebih fleksibel bagi masyarakat yang bekerja”²⁷

Hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat mengungkapkan beberapa aspek penting. Pertama, dalam hal monitoring dan evaluasi, melakukan pemantauan rutin terhadap proses

²⁵ Matharum Pandi. S.,Ag. Koordinator Penyuluhan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025 .

²⁶ Jorlan Lestari, Masyarakat yang pernah mendaftar nikah pada tahun 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil wawancara* Pada Tanggal 29 Mei 2025.

²⁷ Enni Harianna , Masyarakat yang pernah mendaftar nikah pada tahun 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil wawancara* Pada Tanggal 29 Mei 2025 .

pelayanan, seperti pendaftaran nikah dan perceraian. Namun, sistem evaluasi yang ada masih perlu ditingkatkan agar lebih terstruktur dan transparan. Terkait pengawasan eksternal, Kantor Urusan Agama mendapatkan dukungan dari instansi terkait melalui audit dan supervisi berkala, tetapi komunikasi antara petugas Kantor Urusan Agama dan pengawas eksternal perlu diperkuat agar rekomendasi dapat dilaksanakan dengan lebih efektif. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan masih rendah, sehingga suara mereka kurang terdengar.

Peneliti merekomendasikan agar Kantor Urusan Agama lebih aktif dalam mengajak masyarakat memberikan masukan, misalnya melalui survei atau forum diskusi. Secara keseluruhan, meskipun pelaksanaan pengawasan di Kantor Urusan Agama sudah ada, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam sistem monitoring, pengawasan eksternal, dan keterlibatan masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien, serta untuk mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan. Pengawasan internal dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja pegawai dan proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.²⁸

²⁸ Data Observasi, Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, Pada Tanggal 25 Mei 2025.

3. Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

1. Assurance Jaminan di Kantor Urusan Agama

Assurance atau jaminan di Kantor Urusan Agama berperan signifikan dalam pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pengawasan di Kantor Urusan Agama dapat memastikan bahwa semua pegawai memiliki kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelatihan rutin dan evaluasi kinerja pegawai menjadi bagian dari upaya ini, sehingga mereka dapat melayani masyarakat dengan profesionalisme. Pengawasan juga mencakup pemantauan terhadap kepatuhan pegawai terhadap prosedur dan regulasi yang berlaku, yang membantu menjaga standar pelayanan. Kantor Urusan agama juga secara aktif mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan ini, Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, menciptakan kepercayaan masyarakat, dan memastikan bahwa setiap individu menerima pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Bapak Ali Sahbana, M.Ag menyatakan:

“Kami secara terus-menerus memberikan pelayanan dan terhadap dari masyarakat, serta menerima masukan dari masyarakat untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, kami dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga masyarakat dapat merasa lebih puas dan percaya diri dalam

mengurus kebutuhannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat. Dan kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Kami juga terbuka untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat guna perbaikan berkelanjutan”²⁹

Bapak Halomoan Siregar sebagai Staf Kantor Urusan Agama menyatakan:

“Kami secara berkala melakukan assurance jaminan di Kantor Urusan Agama agar menerima umpan balik dari masyarakat untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, kami dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Kerja sama tim dan komunikasi yang baik sangat penting dalam mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan, Sehingga kami dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat”.³⁰

2. Empathy di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

Empathy di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat berperan penting dalam pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengawasan yang efektif mencakup penilaian terhadap sikap pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pegawai yang menunjukkan empati, seperti mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan pengunjung, dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Melalui pelatihan dan evaluasi, Kantor Urusan Agama dapat memastikan bahwa staf dilatih untuk bersikap ramah dan responsif terhadap keluhan atau pertanyaan masyarakat. Umpan balik dari pengunjung juga diperhatikan untuk memahami perasaan dan harapan mereka, sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan menekankan aspek empati dalam pengawasan, Kantor

²⁹ Matharum Pandi. S.,Ag. Koordinator Penyuluhan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025.

³⁰ Halomoan Siregar. Staf Kantor Urusan Agama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 27 Mei 2025.

Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Bapak Ali Sahbana, M.Ag mengatakan:

“Saya selaku ketua Kantor Urusan Agama, memprioritaskan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Kami melakukan evaluasi berkala dan menerima masukan dari masyarakat untuk mengetahui kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Saya percaya bahwa dengan pelayanan yang baik, kami dapat membangun kepercayaan dan citra positif Kantor Urusan Agama di mata masyarakat.”³¹

Ibu Salmi fauziah menyatakan:

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanan di Kantor Urusan Agama. Mereka ramah dan profesional dalam menangani proses administrasi. Prosesnya juga sangat cepat dan mudah. Saya merasa bahwa kebutuhan saya dipenuhi dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, saya sarankan Kantor Urusan Agama untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempercepat proses administrasi, dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.”³²

Ibu Enni Harianna juga mengatakan:

“Saya sebagai masyarakat yang pernah mendaftar nikah di Kantor Urusan Agama pada tahun 2024 merasa cukup puas dengan pelayanan di Kantor Urusan Agama karena petugas yang ramah dan profesional. Proses administrasinya juga sangat lumayan cepat dan mudah dipahami. Saya berharap Kantor Urusan Agama terus meningkatkan kualitas pelayanan, dan seperti mempercepat proses, memberikan informasi yang jelas, dan meningkatkan kompetensi

³¹ Ali Sahbana , Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 15 April 2025 .

³² Salmi Fauziah, Masyarakat yang pernah mendaftar nikah pada tahun 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 29 Mei 2025 .

petugas. Dengan demikian, masyarakat akan semakin puas³³

Hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat menunjukkan bahwa pengawasan berfungsi penting sebagai jaminan kualitas dalam setiap proses layanan, seperti pendaftaran nikah dan perceraian. Peneliti mencatat bahwa pengawasan yang dilakukan secara rutin membantu petugas untuk mematuhi prosedur yang ditetapkan, sehingga masyarakat merasa lebih yakin dan nyaman saat menggunakan jasa Kantor Urusan Agama. Selain itu, sikap empati petugas juga terlihat jelas, di mana mereka menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan serta perasaan masyarakat, terutama dalam situasi yang emosional.

Namun, masih terdapat tantangan dalam komunikasi antara petugas dan masyarakat yang perlu diperbaiki agar informasi disampaikan dengan lebih jelas. Secara keseluruhan, pengawasan dan empati berperan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama, dan peneliti merekomendasikan agar kedua aspek ini terus dikembangkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama.³⁴

³³ Enni Harianna , Masyarakat yang pernah mendaftar nikah pada tahun 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, *Hasil Wawancara* Pada Tanggal 29 Mei 2025 Pukul

³⁴ Data Observasi, Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, Pada Tanggal 25 Mei 2025.

4. Analisi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat sudah cukup baik, namun masih perlu perbaikan. Masyarakat menilai bahwa petugas Kantor Urusan Agama cukup ramah dan profesional, namun ada masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan proses dan ketersediaan informasi. Pengawasan yang dilakukan secara efektif memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pengawasan internal dilakukan oleh pimpinan kepala Kantor Urusan Agama, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh kementrian agama dan menunjukkan bahwa pengawasan telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pengawasan yang efektif, pihak pengelola dapat mengidentifikasi berbagai kekurangan dan masalah yang mungkin muncul dalam pelaksanaan tugas, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat segera diambil setiap tahun di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat

Penelitian ini juga menekankan pentingnya adanya program kerja yang terencana dan terstruktur. Memberikan pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas, sehingga setiap petugas memahami peran dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan adanya peran pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat akan membuat pegawai lebih disiplin dalam melakukan pekerjaan

sebagai mana mestinya melakukan pelayanan yang baik dan efektif dalam melayani masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat
 - a. Kemampuan dalam memberikan Pelayanan yang baik kemampuan pegawai di Kantor Urusan Agama mencakup berbagai aspek penting yang mendukung kualitas pelayanan. Jumlah masyarakat yang dilayani di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat dapat bervariasi tergantung pada waktu dan jenis pelayanan yang diberikan. Secara umum, melayani berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pendaftaran nikah, perceraian, dan pengurusan dokumen keagamaan lainnya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Angkola Barat dapat melayani sekitar 50 pasangan yang mendaftar untuk menikah, serta sejumlah permohonan untuk akta cerai dan pelayanan lainnya dalam perbulan.
 - b. Daya tanggap di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap ini mencakup kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat.
 - c. Keandalan pegawai di Kantor Urusan Agama faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pegawai yang dapat diandalkan menunjukkan konsistensi dalam menjalankan tugas dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

2. Pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat

- a. Monitoring dan evaluasi di Kantor Urusan Agama Keandalan pegawai di Kantor Urusan Agama merupakan salah satu faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pegawai Kantor Urusan Agama diharapkan memiliki kompetensi yang memadai, baik dalam pengetahuan agama maupun keterampilan administratif. Yang dilakukan untuk pegawai di kantor urusan agama sebanyak enam staf di Kantor Urusan Agama
- b. Pengawasan eksternal di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat. Pengawasan Eksternal di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat merupakan proses yang dilakukan oleh pihak luar untuk memastikan bahwa pelayanan dan kegiatan Kantor Urusan Agama berjalan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku yaitu pengawasan yang dilakukan oleh kementerian agama(kemenag) di Kantor Urusan Agama
- c. Umpan balik masyarakat Umpan balik masyarakat di Kantor Urusan Agama, kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas yang diberikan kepada masyarakat Umpan balik positif sedangkan umpan balik negatif

dari masyarakat waktu tunggu yang lama dan kurang penjelasan dari pihak Kantor Urusan Agama

3. Peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat.
 - a. Assurance Jaminan di Kantor Urusan Agama iasanya memiliki pengetahuan yang mendalam tentang prosedur dan regulasi, sehingga mereka dapat menjelaskan secara jelas dan transparan kepada masyarakat mengenai setiap langkah yang harus diambil.
 - b. Empathy di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat berperan penting dalam pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengawasan yang efektif mencakup penilaian terhadap sikap pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pegawai yang menunjukkan empati, seperti mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan pengunjung,

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitaian yang diperoleh tentang hasil tersebut maka peneliti menyampaikan saran – saran sebagai berikut.

1. Kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat, disarankan agar lebih memperhatikan pegawai atau staf dalam pelaksanaan pelayanan dan kedisiplinan di Kantor Urusan Agama.
2. Peran pengawasan dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat sangat penting dan harus dilaksanakan secara aktif melalui kegiatan yang terencana dengan baik. Untuk meningkatkan kualiatas pelayanan, Para petugas perlu meningkatkan disiplin dan kompetensi mereka melalui pelatihan yang efektif, sehingga materi dan waktu pelaksanaan dapat dimanfaatkan secara optimal.

3. Untuk masyarakat, disarankan untuk lebih aktif memberikan umpan balik tentang kualitas pelayanan dan memahami prosedur pengajuan pelayanan. Partisipasi dalam kegiatan sosial yang diadakan oleh Kantor Urusan Agama dapat meningkatkan komunikasi dan hubungan antara petugas dan masyarakat. Dengan kesadaran akan hak dan kewajiban, masyarakat dapat lebih proaktif menuntut kualitas pelayanan yang baik.

C. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa Implikasi yang dapat dijadikan dasar untuk pengambilan kebijakan dan tindakan di Kantor Urusan Agama. Implikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan di lingkungan Kantor Urusan Agama

1. Peningkatan Standar Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penetapan dan penerapan standar pelayanan yang jelas. Ini akan membantu petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan berkualitas, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Penerapan standar yang terukur dan terdefinisi dengan baik akan memfasilitasi evaluasi kinerja secara berkala. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya feedback dari pengguna pelayanan, standar tersebut dapat ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan

sekarang. Pelatihan bagi petugas pelayanan juga sangat dianjurkan untuk memastikan bahwa mereka memahami dan mampu menerapkan standar yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, peningkatan standar pelayanan tidak hanya akan menciptakan lingkungan yang lebih profesional, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang menyediakan layanan.

2. Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Pengawasan

Penelitian ini mengindikasikan bahwa umpan balik dari masyarakat sangat penting dalam evaluasi kualitas pelayanan. Implikasi ini menuntut kantor untuk mengembangkan saluran komunikasi yang lebih baik, seperti survei kepuasan atau forum diskusi, agar masyarakat dapat berpartisipasi aktif dan memberikan masukan yang konstruktif. Keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap pelayanan publik dan mendorong transparansi. Dengan melibatkan masyarakat, instansi dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan relevan. Untuk memfasilitasi partisipasi ini, perlu ada upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya peran mereka dalam pengawasan, serta memberikan insentif bagi mereka yang aktif memberikan masukan.

3. Peningkatan Pelatihan untuk Petugas

Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan keterampilan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu diadakan

pelatihan berkala yang fokus pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan petugas. Dengan pelatihan yang baik, petugas akan lebih siap dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan. pelatihan harus disesuaikan dengan perkembangan terbaru dalam bidang pelayanan agar petugas tetap relevan . Pelatihan yang melibatkan metode praktis dan simulasi situasi nyata dapat meningkatkan kepercayaan diri petugas dalam menangani masalah yang muncul. Selain itu, evaluasi pasca-pelatihan harus dilakukan untuk mengukur efektivitas dan menentukan area yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, peningkatan keterampilan dan pengetahuan petugas tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong kepuasan masyarakat dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. *metodolgi penelitian ilmu socia*. Jawa Barat.: Group CV., 2022.
- Alfisyahrin, Muhammad. *Muhammad Alfisyahrin*. (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Muhammad Alfisyahrin*. (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Anang Firmansyah, Budi, dan Mahardika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Aulia sholicha, iman nurchotimah. *pengawasan pelayanan publik*. (Jakarta: Jejak Pustaka, 2021.
- Bariah, Sarrul. *Buku Ajar Konsep Dasar Penelitian*. (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- candra wijaya. ;;*Dasar-Dasar Manajemen*. medan: : perdana publishing, 2020.
- Cika Sukmawati, Asliah Zainal. “Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kota Kendari”.” *Manajemen Dakwah* 4, no. 2 (2024): 45–57. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam>. .
- Dewi Erowati, Puji Astuti. *Perencanaan dan penganggaran program responsive gender*,. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023.
- Dila Erlianti. *Metodologi Penelitian*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- DKK, Rismawati Hamid. “”Pengaruh Emphaty dan Responsiveveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan.” *Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 17–18. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/ONM/article/download/7105/2237>. .
- Dormina Takaen. “Analisis Fungsi Pengawasan Inspektorat Sebagai Aparat Pengawas Intern Pemerintah(APIP)”.” *Riset Bisnis dan Manajemen* 6, no. 3 (2018): 291–308. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jrbm/issue/view/>.
- Elbadiansyah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta g: Karawang, 2023.
- Guanawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sinar Grafika Offse, 2020.
- Hardan. ..*Metode Penelitian kualiatatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Herman Banggalino, Harun Pampang. *Standardisasi dan Jaminan Mutu Laboratorium Berbasis Iso*,. (Makassar: PT. Nas Media Indonesia), n.d.

- Hidayah, Nurul. "Kualitas Pelayanan Nikah Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Batumandi Kabupaten Balanga." *Datu Public and Business Administration* 1, no. 1 (2024): 45–51.
- Hutapea, Purba. *Reformasi Hukum dan Pelayanan Pencatatan Sipil di Indonesia*. Malang: Bukit Cemara Tidar, 2021, 2021.
- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.
- Kvale., Steiner. *Penelitian Wawancara, Sebuah Pendekatan Kualitatif*. (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2023.
- Lestari, Fitria Widiyani dn sri. *metode penilitan kualitatif*. Yogyakarta: zahir publishing, 2021.
- Made Putri Asih, Prihatina Jati. *Pengantar Manajemen*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Moleong., Lexy J. *Metodologi Penelitian*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mustofa, Amirul. *Sri Roekminiati, Administrasi Pelayanan masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023.
- Nasution, Samsidar. *"Manajemen urusan Urusan Agama dalam Pembinaan Keluarga Sakinah di kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas*. Padangsidempuan: Uin Syahada, 2023.
- Nur afni, Nelfia Ad. "Pengawasan Pelaksanaan Tugas Pegawai oleh Pimpinan di Kanto." *Pendidikan Tambusa* 4, no. 3 (2020): 3052–63.
- Nurkhotimah, Aulia sholihah Iman. *Pengawasan Pelayanan Publik*,. Jakarta: Jejak Pustaka, 2021.
- Peran Motivasi Dalam Peningkatan Kinerja. *Nuraini*. Jakarta: Bumi Aksar, 2023.
- Rahmawati Susuruma, Rizki Amalia. *Pengawasan Pemerintahan*. (Bandung: Cv Cendekia Prss, 2020.
- Ramadha, Muhammad. *Metode penelitian*,. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Ria Mardiana, Yusuf, Darman Syarif. *Darman Syarif, Komitmen Organisasi*. (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2024), 2024.
- Ricka Handayani. *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*. Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023.

- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian* ., Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022.
- Sari, Dahlan. *Dasar –Dasar Metodologi Penelitian*. (Jayapura ,Indonesia: Cv Angkasa Pelangi, 2023.
- Sedarmayant. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika. Bandung, 2018.
- Subad, Wahyu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong”.” *lAdministraus* 4, no. 1 (2020): 27–50.
- Subadi, Wahyu. “Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser ”.” *Administras* 3, no. 2 (2020): 1042–56. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/335/280> .
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet, 2020.
- Sutopo. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Universitas Airlangga, 2022.
- Wandah Wibawanto. *Desain dan Programan Multimedia Pembelajaran Interaktif*. (Patrang: Cerdas Ulet Kreatif, n.d.

Lampiran 1

PEDOMAN OBSERVASI

Pedoman observasi ini bermanfaat Untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian yang berjudul “peran pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat” Sehingga peneliti membuat pedoman observasi sebagai berikut:

1. Mengamati pengawasan kinerja di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat.
2. Mengamati pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat.
3. Mengamati kendala dalam proses peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANGCARA

Dalam melakukan penelitian, peneliti ini juga menggunakan pedoman wawancara yang disusun dengan tujuan untuk mempermudah peneliti saat melakukan penelitian. Pedoman wawancara mengenai “Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan” yaitu sebagai berikut:

- a. Kepada Ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
 1. Bagaimana sejarah dan visi dan misi yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat?
 2. Seperti apa pengawasan yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat?
 3. Seberapa sering pengawasan dilakukan? Apakah ada jadwal yang tetap?
 4. Bagaimana tahapan pengawasan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama?
 5. Apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan pengawasan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat?
- b. Kepada karyawan pengurus Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
 1. Bagaimana kinerja pegawai dalam menyediakan pelayanan di Kantor Urusan Agama?
 2. Seberapa efektifkah sistem pengawasan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat?

3. Apakah terdapat saran perbaikan untuk sistem pengawasan yang ada?
 4. Bagaimanakah upaya Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat?
 5. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat?
- c. Kepada masyarakat Kantor Urusan Agama Kabupaten Tapanuli Selatan Kecamatan Angkola Barat.
1. Bagaimana pendapat bapak\ibu tentang tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama kabupaten tapanuli selatan kecamatan angkola barat?
 2. Seberapa penting menurut Bapak \ ibu pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Tapanuli Selatan?
 3. Apakah bapak \ibu merasa bahwa pengawasan yang ada saat ini sudah efektif dalam memastikan pelayanan yang baik?
 4. Apa saja aspek pelayanan di Kantor Urusan Agama yang menurut Anda perlu diawasi lebih ketat?
 5. Bagaimana apa saja kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Tapanuli Selatan?

Lampiran 3



Dokumentasi Wawancara Langsung Dengan Kepala Kua



Dokumentasi Kinerja Pegawai Di Kua



Dokumentasi Pelayanan Kepada Masyarakat Dan Wawancara Dengan Masyarakat

Dokumentasi Struktur Organisasi Kepegawain di Kua Dan Visi Misi di Kua



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama : Anisa Fitri Nainggolan
2. NIM : 2030400008
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat Tgl Lahir : Panobasan, 01 september 2002
5. Anak ke- : 7 dari 7 Bersaudara
6. Pekerjaan/Status : Mahasiswa
7. Alamat : Panobasan Kec. Angkola Barat,
Kab. Tapanuli Selatan.

B. DATA ORANGTUA

1. AYAH
 - a. Nama : Alm, Ramlan Nainggolan.
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Alamat : Panobasan . Kec. Angkola Barat, Kab.Tapanuli Selatan
2. IBU
 - a. Nama : Nur Saima Siregar
 - b. Pekerjaan : Petani
 - c. Alamat : Panobasan, Kec. Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan.

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2009/2015 : SD MIN Padang Sidimpuan
2. Tahun 2015/2018 : MtsN Batang Toru
3. Tahun 2018/2021 : SMA Negeri 1 Angkola Barat
4. Tahun 2021-2025 : Program sarjana (strata 1) UIN Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidimpuan



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 Padangsidimpuan 22733
Telepon (0636) 22080 Faxmile (0634) 24022

Nomor : 1454 /Un.28/F.8a/PP.00.9/11/2024

November 2024

Lamp. : -

Hal : **Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi**

Kepada :

Yth. 1. Drs.H. Agus Salim Lubis, M.Ag
2. Yuli Eviyanti, S.E., M.M

Bidang

Pembimbing I

Pembimbing II

di

Tempat

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Anisa Fitri Nainggolan
NIM : 2130400008
Judul Skripsi : **"Peran Pengawasan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan"**

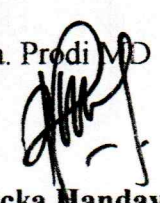
Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi **Pembimbing-I dan Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekan


Dr. Magdalena, M.Ag
NIP. 197403192000032001

Ka. Prodi MD

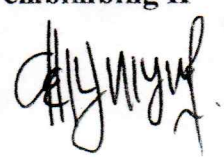

Ricka Handayani, M.M
NIP. 199103132019032022

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing I


Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 19630821/1993031103

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II


Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIDN. 2008078501



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

Nomor : 443/Un.28/F/TL.01/04/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : *Mohon Bantuan Informasi*
Skripsi Mahasiswa

16 April 2025

YTH. Kepala Kantor Urusan Agama Kab. Tapanuli Selatan
Di
tempat

Dengan Hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Annisa Fitri Nainggolan
NIM. : 2130400008
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD
Alamat : Panobasan, Kec. Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan

adalah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul **"Peran Pengawasan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan"**.

Sehubungan dengan itu, kami bermohon kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kab. Tapanuli Selatan untuk dapat memberikan izin pengambilan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut.

Demikian disampaikan atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Dekan,

Dr. Magdalena, M.Ag.
NIP 197403192000032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TAPANULI SELATAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN ANGKOLA BARAT

JL.SIBOLGA KM14 SITINJAK KODE POS 22736

Nomor : B-053/Kua.02.10.01/PP.01/V/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : Izin Pengambilan Data dan Informasi

Sitinjak, 28 Mei 2025

Yth, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padandsidimpuan
Di -

Padang Sidimpuan

Dengan hormat,

Memenuhi maksud surat Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padandsidimpuan Nomor :
448/Un.28/F/TL.01/04/2025 tanggal 16 April 2025 Hal Mohon Bantuan Informasi
Skripsi Mahasiswa, bersama ini kami samapiakan bahwa kami tidak keberatan dan
menyilahkan mahasiswi, atas nama:

Nama : Annisa Fitri Nainggolan

NIM : 2130400008

Fak/Prod : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/MD

Alamat : Panobasan, Kec.Angkola Barat, Kab.Tapanuli Selatan

Untuk mengambil data dan informasi dengan tujuan penyusunan skripsi denagn
judu " Peran Pengawasan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor
Urusan Agama Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan."

Demikian disampaikan, semoga bisa di gunakan sebagaimana mestinya,
terimakasih.



KEPALA,

ALI SANBANA HARAHAP, S.Ag
NIP.197309012009011002