

PERAN MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
KEPADА MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PEKUTATAN
KABUPATEN JEMBRANA BALI

SKRIPSI



Oleh:

UMAELA AGUSTINE
NIM :212103040019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025

**PERAN MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
KEPADА MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PEKUTATAN
KABUPATEN JEMBRANA BALI**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Umaela Agustine
NIM : 212103040019

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025**

**PERAN MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
KEPADА MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PEKUTATAN
KABUPATEN JEMBRANA BALI**

SKRIPSI

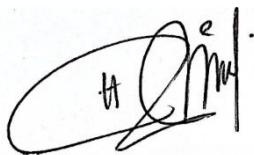
diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Umaela Agustine
NIM : 212103040019
J E M B E R

Dosen Pembimbing



Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.
NIP. 198103012023212017

PERAN MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PEKUTATAN
KABUPATEN JEMBRANA BALI

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari: Selasa

Tanggal: 16 Desember 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Ketua *[Signature]* Sekretaris *[Signature]*
Dr. Uta Yusufa, M.A. *[Signature]* Jhvak Rustofa, M.Li.
NIP. 198007162011041004 NIP. 199403032022031004

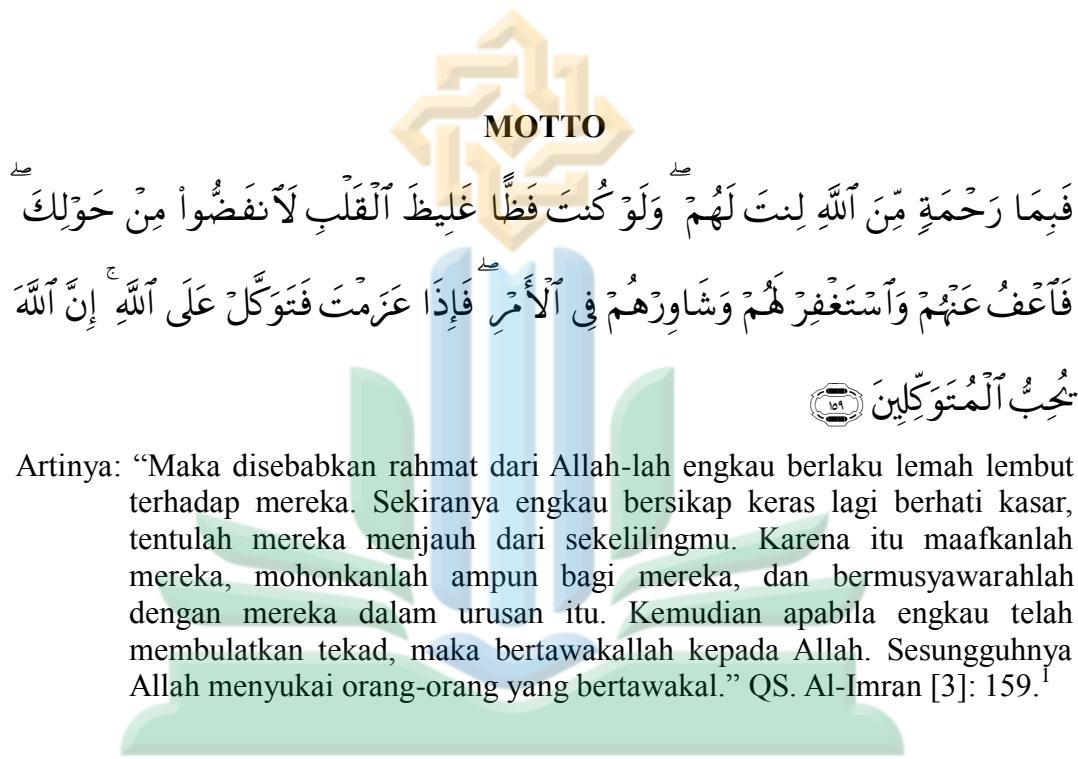
Anggota:

1. Dr. Minan Jauhari, S.Sos.I., M.Si
2. Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.

[Signature]
[Signature]

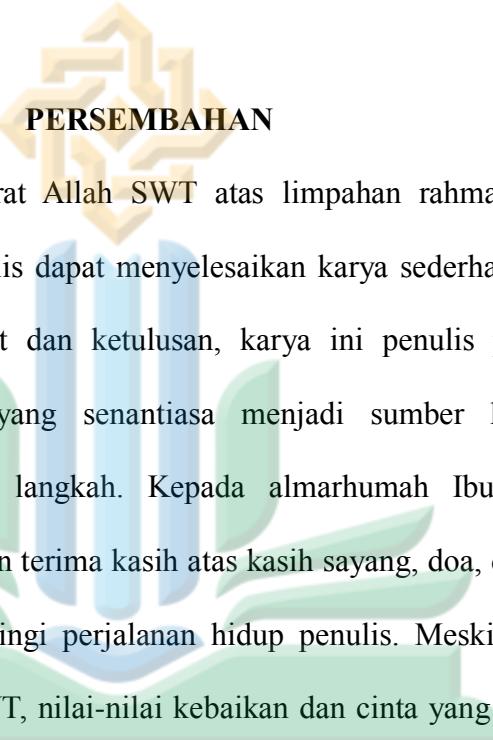
Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), hal. 71



PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini dengan baik. Dengan penuh hormat dan ketulusan, karya ini penulis persembahkan kepada keluarga tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan penyemangat dalam setiap langkah. Kepada almarhumah Ibu Suhaminnah tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas kasih sayang, doa, dan keteguhan hati yang senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis. Meskipun Ibu telah kembali ke hadirat Allah SWT, nilai-nilai kebaikan dan cinta yang Ibu tanamkan akan selalu hidup dan menjadi cahaya dalam setiap usaha yang penulis jalani. Kepada Bapak Sodikin tercinta, terima kasih atas keteladanan, kesabaran, serta dukungan yang tiada henti, sehingga penulis mampu bertahan dan terus melangkah dalam menempuh pendidikan dan kehidupan. Kepada kakak-kakak tersayang Dila, Sopian, Sodik, Nining, dan Enik, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, dorongan, dan semangat yang selalu diberikan. Semoga karya ini menjadi wujud rasa syukur atas segala kebaikan dan kasih sayang yang Allah SWT hadirkan melalui keluarga yang begitu berarti bagi penulis.

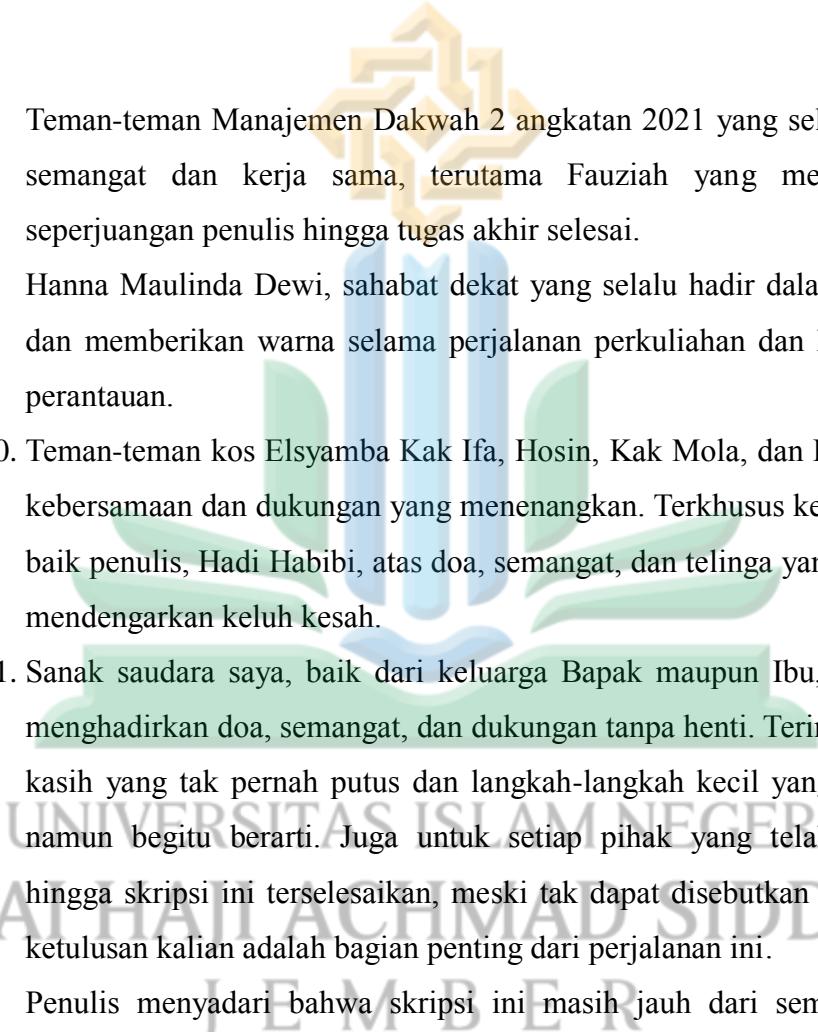
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul *“Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.”* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Imam Turmudi, selaku Ketua Jurusan Komunikasi Sosial Masyarakat.
4. Ibu Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah.
5. Ibu Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan karyawan UIN KHAS Jember, khususnya Fakultas Dakwah, yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi.
7. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin penelitian serta membantu kelancaran proses pengumpulan data.

- 
8. Teman-teman Manajemen Dakwah 2 angkatan 2021 yang selalu memberi semangat dan kerja sama, terutama Fauziah yang menjadi teman seperjuangan penulis hingga tugas akhir selesai.
 9. Hanna Maulinda Dewi, sahabat dekat yang selalu hadir dalam suka duka dan memberikan warna selama perjalanan perkuliahan dan kehidupan di perantauan.
 10. Teman-teman kos Elsyamba Kak Ifa, Hosin, Kak Mola, dan Kak Emi atas kebersamaan dan dukungan yang menenangkan. Terkhusus kepada sahabat baik penulis, Hadi Habibi, atas doa, semangat, dan telinga yang selalu siap mendengarkan keluh kesah.
 11. Sanak saudara saya, baik dari keluarga Bapak maupun Ibu, yang selalu menghadirkan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti. Terima kasih atas kasih yang tak pernah putus dan langkah-langkah kecil yang tak terlihat namun begitu berarti. Juga untuk setiap pihak yang telah membantu hingga skripsi ini terselesaikan, meski tak dapat disebutkan satu per satu ketulusan kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Dakwah.

Jember, 13 Nov 2025
Penulis

Umaela Agustine
NIM. 212103040019



Umaela Agustine, 2025: *Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali*

Kata Kunci: Manajemen Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, KUA Kecamatan Pekutatan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan merupakan ujung tombak pelayanan Kementerian Agama di tingkat kecamatan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan keagamaan secara langsung kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan sangat dipengaruhi oleh manajemen kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala KUA. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam praktik kepemimpinan, khususnya terkait efektivitas komunikasi internal, keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan, serta optimalisasi inovasi pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya inisiatif dan motivasi pegawai serta belum optimalnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Fokus penelitian ini meliputi dua hal utama, yaitu: 1) Bagaimana implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali; dan 2) Bagaimana peran manajemen kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan telah mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, meskipun dalam pelaksanaannya masih memerlukan penguatan pada aspek komunikasi partisipatif dan kolaboratif. 2) Peran manajemen kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tercermin melalui upaya pembinaan pegawai, pembentukan lingkungan kerja yang profesional, penguatan disiplin dan tanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi, pemanfaatan teknologi informasi, serta penanaman nilai pelayanan yang berpedoman pada prinsip “Santika” (Santun, Simpatik, dan Beretika). Secara keseluruhan, manajemen kepemimpinan yang lebih terbuka dan inklusif terbukti mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan bermutu.



DAFTAR ISI

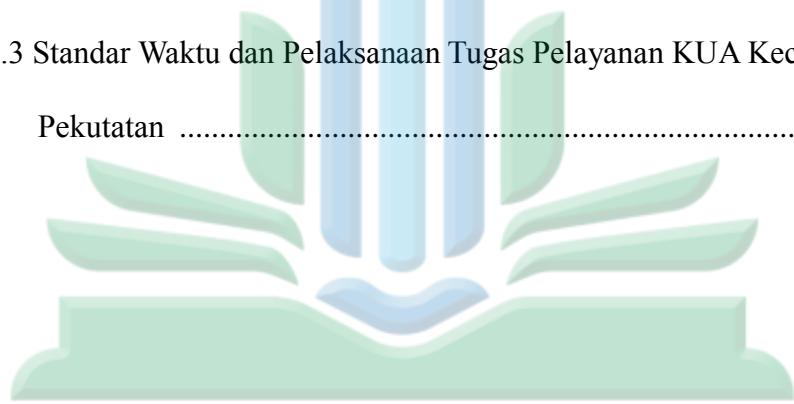
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori.....	22
1. Peran	22

2. Manajemen Kepemimpinan	25
3. Kualitas Pelayanan	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subjek Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	42
F. Keabsahan Data	45
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	57
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	50
A. Gambaran Objek Penelitian	50
B. Penyajian Data dan Analisis.....	61
C. Pembahasan Temuan	78
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran-saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Table 4.1 Batas Wilayah (KUA) Kecamatan Pekutatan	52
Table 4.2 Jumlah dan Luas Wilayah KUA Kecamatan Pekutatan	53
Table 4.3 Standar Waktu dan Pelaksanaan Tugas Pelayanan KUA Kecamatan Pekutatan	56



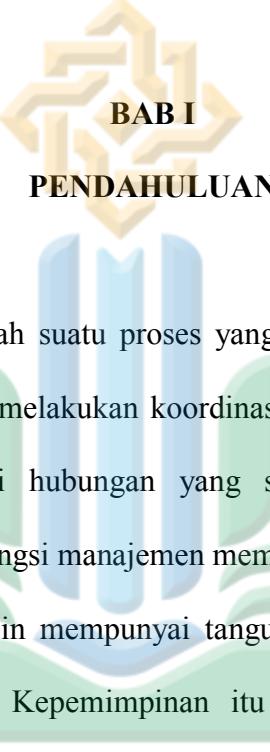
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur KUA Kecamatan Pekutatan	56
Gambar 4.2 Penyerahan Sertifikat Wakaf Bersama Kepala KUA dan Tim	62
Gambar 4.3 Pembinaan Majlis Ta'lim di Tiga Desa	63
Gambar 4.4 Pelayanan Nikah dan Pelaksanaan Akad Nikah	64
Gambar 4.5 Musyawarah dengan Staff KUA	70
Gambar 4.6 Silaturrahi Mendatangi Acara	73
Gambar 4.7 Pembukaan Slogan Kemenag Jemberana	76

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya melakukan koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen mempunyai hubungan yang sangat erat kaitannya dengan kepemimpinan, setiap fungsi manajemen memerlukan pemimpin.¹

Seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dia pimpin. Kepemimpinan itu merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

Pimpinan terkadang dipahami sebagai sumber kekuatan untuk mengerakkan dan memengaruhi orang. Pimpinan sebagai sebuah alat, sarana untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela tanpa adanya paksaan. Pimpinan juga dikatakan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktifitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok.²

Islam menempatkan setiap orang adalah pemimpin dan setiap orang akan diminta pertanggungjawaban apa yang dipimpinnya. Manusia yang sudah dewasa diberi wewenang oleh Allah untuk mengurus dirinya dan

¹ Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,1998),161

² Vietzal Rivai. Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi, (Jakarta:PT Raja Grafindo persada,2007),3

mengurus orang lain, terutama yang berada langsung dibawah tanggung jawabnya, seperti anak dan istri. Manusia yang telah mampu menjalankan kepemimpinannya sesuai dengan petunjuk Al-Qur'an dan Sunnah itulah diberikan kepercayaan oleh Allah SWT sebagai pemegang amanah "Khilafah" dimuka bumi ini dan sekaligus memakmurkannya. Seperti yang telah dijelaskan Allah didalam Al-Qur'an Surah Huud/11:61.³

وَإِلَيْنَا تُمُوَدُ أَخَاهُمْ صَلِحًا قَالَ يَقُولُمْ أَعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِّنِ اللَّهِ غَيْرُهُ هُوَ أَنْشَأَكُمْ مِّنَ الْأَرْضِ وَأَسْتَعْمِرُكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تُبُوْأَ إِلَيْهِ إِنَّ رَبِّي

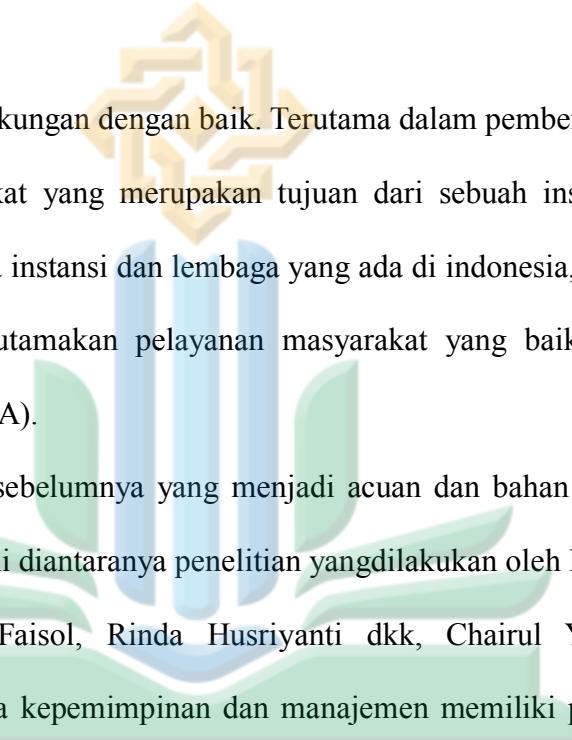
قریبٌ مُحیبٌ

Artinya: *Kepada (kaum) Samud (Kami utus) saudara mereka, Saleh. Dia berkata, "Wahai kaumku, sembahlah Allah! Sekali-kali tidak ada tuhan bagimu selain Dia. Dia telah menciptakanmu dari bumi (tanah) dan menjadikanmu pemakmurnya. Oleh karena itu, mohonlah ampunan kepada-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya. Sesungguhnya Tuhanku sangat dekat lagi Maha Memperkenankan (doa hamba-Nya)."*⁴

Oleh karena itu pimpinan merupakan faktor penentu dalam meraih sukses bagi sebuah organisasi. Para pemimpin harus mampu mengantisipasi perubahan yang terjadi secara tiba-tiba, dapat mengoreksi kelemahan-kelemahan, dan sangup membawa organisasi kepada sasaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan semua itu dibutuhkan sosok seorang panutan yang dapat diandalkan. Sosok itu dapat disebut dengan pimpinan. Dengan berjiwa pimpinan manusia akan dapat mengelola diri,

³ RB. Khatib Pahlawan Kayo, Kepemimpinan Islam dan Dakwah, (Jakarta: AMZAH, 2005),11

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), hal. 28



kelompok dan lingkungan dengan baik. Terutama dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang merupakan tujuan dari sebuah instansi ataupun lembaga. Beberapa instansi dan lembaga yang ada di indonesia, salah satunya yang harus mengutamakan pelayanan masyarakat yang baik pada kantor urusan agama (KUA).

Penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam penelitian ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Mutia Zikrilla, Jauiriyyah, Moh. Faisol, Rinda Husriyanti dkk, Chairul Yakin mereka menemukan bahwa kepemimpinan dan manajemen memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja, motivasi, dan kualitas pelayanan pegawai di lingkungan KUA dan Kementerian Agama. Kepemimpinan yang efektif tercermin dari keteladanan, komunikasi yang baik, pembagian tugas sesuai potensi, serta pembinaan dan pengawasan berkelanjutan. Penerapan fungsi manajemen juga berdampak positif terhadap kinerja dan pelayanan. Namun, masih terdapat hambatan seperti perbedaan latar belakang pendidikan, keterbatasan sarana prasarana, dan belum optimalnya pelayanan, sehingga diperlukan penguatan manajemen kepemimpinan yang lebih efektif dan kontekstual. Hasil penelitian terdahulu diatas akan dibandingkan dengan hasil penelitian saat ini yang dilakukan di KUA Kecamatan Pekutatan.

Kantor Urusan Agama (KUA) yang merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sebagai lembaga yang paling bawah kepada Kementerian Agama di tingkat wilayah kecamatan. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia

ditentukan oleh kinerja para pegawai atau staf pada tingkat kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) juga merupakan lembaga yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Maka instansi perlu memberikan tugas kantor dengan baik seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan pelayanan administratif dan bimbingan keagamaan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pernikahan, pembinaan keluarga sakinah, dan pelayanan keagamaan lainnya sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021. Sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat, kualitas dan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) sangat bergantung pada manajemen kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala kantor⁵. Manajemen kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana seorang pemimpin menjalankan tugas administratifnya, tetapi juga mencakup kemampuan untuk membangun komunikasi yang efektif, mendorong partisipasi pegawai, serta menciptakan iklim kerja yang inovatif dan kolaboratif.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data awal di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan, muncul permasalahan signifikan yang menyangkut pola kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala Kantor Urusan Agama (KUA). Salah satu aspek atau

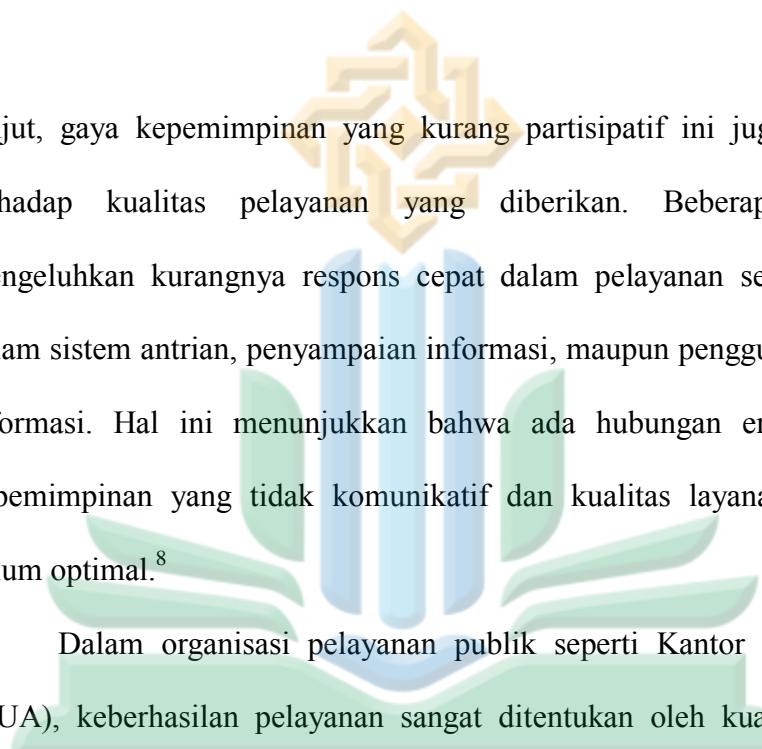
⁵ Jeffrey Saputra Kawi and Keni Keni, *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah, Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol 8 No 2, 2024,407-418.

masalah yang masih perlu di tingkatkan dalam manajemen kepemimpinan adalah efektivitas komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Dalam beberapa kasus, ditemukan bahwa dalam beberapa situasi, pengambilan keputusan oleh kepala Kantor Urusan Agama masih lebih banyak dilakukan oleh pimpinan, sementara keterlibatan pegawai dalam memberikan masukan belum sepenuhnya optimal. Hal ini menciptakan kesenjangan komunikasi yang cukup besar dan menimbulkan persepsi bahwa aspirasi yang muncul dari bawah tidak mendapatkan ruang untuk berkembang.⁶ Hal ini tentu bertentangan dengan PMA Republik "Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 Pasal 19 - 20 yang secara kongkrit menegaskan bahwa setiap unit terutama kepala Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kolaborasi dengan setiap elemen di Kantor Urusan Agama (KUA).

Situasi ini berdampak pada rendahnya inisiatif dan motivasi pegawai dalam mengusulkan gagasan-gagasan baru yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai merasa hanya sebagai pelaksana kebijakan, bukan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan⁷. Ketika kepemimpinan bersifat top-down dan tidak inklusif, maka potensi kreativitas individu dalam organisasi menjadi terhambat. Padahal, dalam organisasi publik seperti Kantor Urusan Agama (KUA), sangat diperlukan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Lebih

⁶ Mahfud, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakutatan, 2024

⁷ Rita Putri and Sunaryo, Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, Vol. 1, No. 4 (2022), 407-419



lanjut, gaya kepemimpinan yang kurang partisipatif ini juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya respons cepat dalam pelayanan serta terbatasnya dalam sistem antrian, penyampaian informasi, maupun penggunaan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan erat antara pola kepemimpinan yang tidak komunikatif dan kualitas layanan yang masih belum optimal.⁸

Dalam organisasi pelayanan publik seperti Kantor Urusan Agama (KUA), keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas hubungan antara pemimpin dan bawahannya. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya diukur dari seberapa baik pemimpin mengatur administrasi dan tata kelola lembaga, tetapi juga dari sejauh mana ia mampu membina komunikasi terbuka, menciptakan kepercayaan, dan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan. Ketika pegawai diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, ide, dan masukan, maka semangat kolektif untuk melakukan akan tumbuh secara organik.

Namun dalam praktiknya, sebagaimana yang teridentifikasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan, peran kepemimpinan masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam hal keterbukaan terhadap aspirasi pegawai. Meskipun kepala Kantor Urusan Agama (KUA) menunjukkan keterbukaan secara kasat mata, tetapi dalam implementasinya banyak keputusan penting yang diambil tanpa terlebih dahulu melibatkan

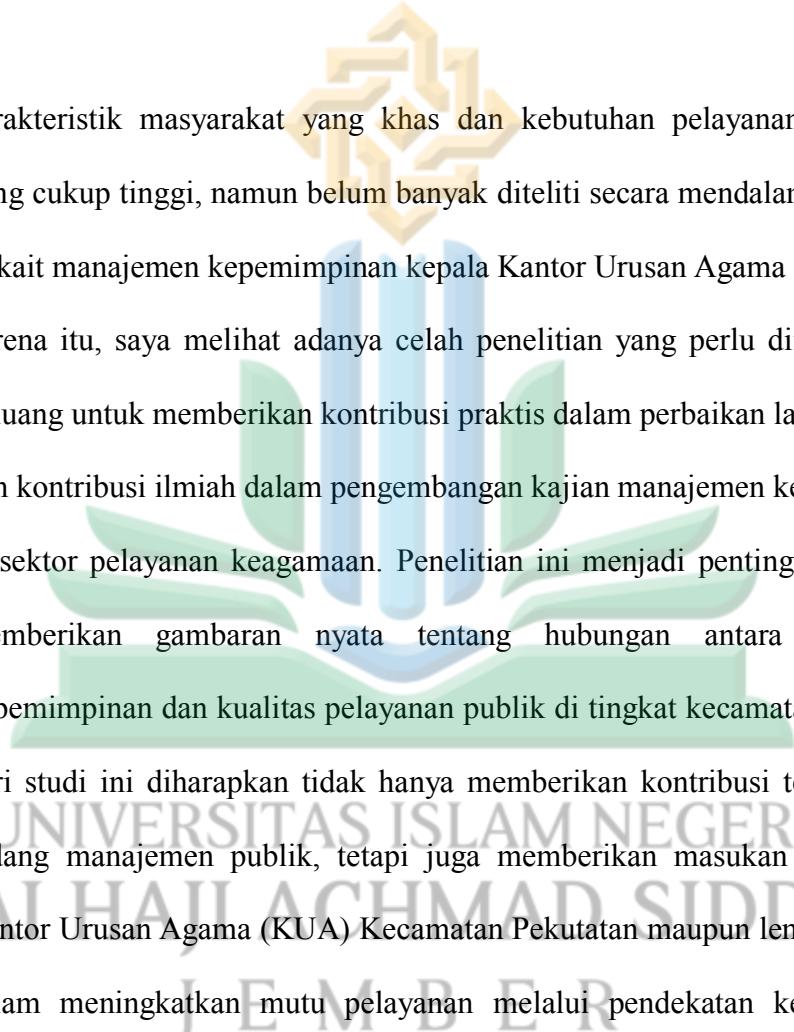
⁸ Masrany Banjarnahor, Peran Kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas manajemen kulikurum, *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Social*, Vol. 3, No. 1 (2024), 37-43

masukan dari pegawai⁹. Hal ini menciptakan kesan seolah-olah adanya komunikasi yang baik hanyalah formalitas belaka, bukan sesuatu yang benar-benar dijadikan dasar dalam mengelola organisasi. Kondisi tersebut menjadi semakin kompleks ketika kita berbicara mengenai tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi. Pada era digital dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat menaruh ekspektasi besar terhadap kualitas dan kecepatan layanan. Maka, kepemimpinan yang tidak mendorong dan partisipasi aktif dari pegawai justru akan memperlambat adaptasi lembaga terhadap perubahan dan kebutuhan publik¹⁰.

Dari alasan pemilihan judul dapat dilihat dari problem riset yang ditemukan dan relevan dapat dilihat relevansinya dengan tuntutan pelayanan publik masa kini yang semakin kompleks dan dinamis. Pada era modern ini, masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan inovatif, terutama dari instansi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar keagamaan seperti Kantor Urusan Agama (KUA). Kepemimpinan dalam organisasi publik memiliki peran yang sangat penting, tidak hanya dalam mengarahkan pegawai, tetapi juga dalam membangun budaya kerja yang mendorong dan meningkatkan kualitas layanan. Pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Pekutatan didasarkan pada kenyataan bahwa wilayah ini memiliki

⁹ Agus Sriyono “Kepemimpinan Transformasional Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru Di SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta.” *MANAJERIAL : Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan* Vol. 02, No 02 (2022), 247-253.

¹⁰ Lailatul Rohma Hadi, “Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pendidikan Pada SDI Cokroaminoto Surabaya Dan Kermajuran Bangsa. Para Ahli Perendidikan Mernggambarkan Gurrur Serbagai Fasilitator Yang”, *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, Vol 2, No. 5 (2024).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

karakteristik masyarakat yang khas dan kebutuhan pelayanan keagamaan yang cukup tinggi, namun belum banyak diteliti secara mendalam, khususnya terkait manajemen kepemimpinan kepala Kantor Urusan Agama (KUA). Oleh karena itu, saya melihat adanya celah penelitian yang perlu diisi, sekaligus peluang untuk memberikan kontribusi praktis dalam perbaikan layanan publik dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian manajemen kepemimpinan di sektor pelayanan keagamaan. Penelitian ini menjadi penting karena akan memberikan gambaran nyata tentang hubungan antara manajemen kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.¹¹ Temuan dari studi ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen publik, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan maupun lembaga sejenis dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui pendekatan kepemimpinan yang lebih terbuka, kolaboratif, dan inovatif. Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana peran manajemen kepemimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan dalam meningkatkan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap sejauh mana kepemimpinan yang diterapkan mampu mendorong partisipasi aktif pegawai, mengatasi hambatan komunikasi, serta menumbuhkan iklim kerja yang inovatif demi terciptanya pelayanan publik yang responsif dan bermutu tinggi.

¹¹ Muhammad Yamin, “Analisis Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Dan Kinerja Guru Di Smk Negeri 2 Kualuh Selatan Tanjung Pasir Labuhanbatu Utara Sumatera Utara,” *MANAJERIAL : Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 3, no. 3 (2023): 198–209.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi manajemen kepemimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali?
2. Bagaimana peran manajemen kepemimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok-pokok permasalahan yang sudah dirumuskan, maka terdapat dua tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti:

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen kepemimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali?
2. Untuk mengetahui peran manajemen kepemimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali?

D. Manfaat Penelitian

Pada dasarnya manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang di berikan oleh peneliti setelah adanya penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis, oleh karenanya manfaat penelitian haruslah jelas dan realistik agar dapat bermanfaat bagi peneliti itu sendiri, pembaca dan juga masyarakat, berikut beberapa manfaat teoritis dan praktis yang diharapkan.

1. Manfaat Teoritis



Secara teoritis, hasil penelitian ini akan menambah keilmuan dan pengetahuan pada jurusan Manajemen Dakwah (MD), menjadi sebuah referensi yang berkaitan dengan bagaimana Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan, Kabupaten Jembrana, Bali dan dapat dijadikan tinjauan pustaka atau rujukan untuk penelitian yang sejenis kedepannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Peneliti berharap hasil penelitian karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi literatur bacaan atau referensi di perpustakaan Universitas dan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait dengan kepemimpinan dan sumber daya manusia.

b. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakutatan

- 1) Peneliti mengharapkan kepala kantor dapat mengetahui peran manajemen kepemimpinan yang di terapkan dan dicontohkan guna meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.
- 2) Dapat dijadikan sebuah saran, masukan, dan evaluasi bagi Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Pekutatan dalam mewujudkan

kinerja pegawai kepada Masyarakat yang lebih baik lagi kedepannya.

c. Bagi Peneliti Lainnya

Menambah wawasan dan pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan kegiatan ilmiah sehingga bermanfaat dalam kehidupan bermasyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan bacaan, dan edukasi serta kontribusi nyata bagi masyarakat secara luas tentang pentingnya peran manajemen kepemimpinan dalam suatu organisasi/lembaga khususnya dihubungkan dengan implementasi kepada Masyarakat.

E. Definisi Istilah J E M B E R

Istilah pada skripsi berjudul “Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali”. Perlu dijelaskan dalam definisi, agar tidak terjadi kesalah fahaman dan menghindari penafsiran yang bukan penulis maksud dalam proposal ini, berikut merupakan penjelasan istilah – istilah yang dimaksud:

1. Manajemen Kepemimpinan

Manajemen kepemimpinan adalah suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif bagaimana seseorang melaksanakan kepemimpinan dengan mempergunakan seluruh sumberdaya yang dimiliki serta dengan

selalu mengedepankan konsep dan aturan yang berlaku dalam ilmu manajemen.

Dalam melaksanakan manajemen kepemimpinan ini, maka suatu organisasi harus memiliki pemimpin dan mempunyai karakter kepemimpinan yang kuat serta dapat melaksanakan prinsip-prinsip kepemimpinan dalam menjalankan tugasnya dalam organisasi. Dengan manajemen kepemimpinan yang baik maka tujuan organisasi akan dapat tercapai dengan lebih baik.

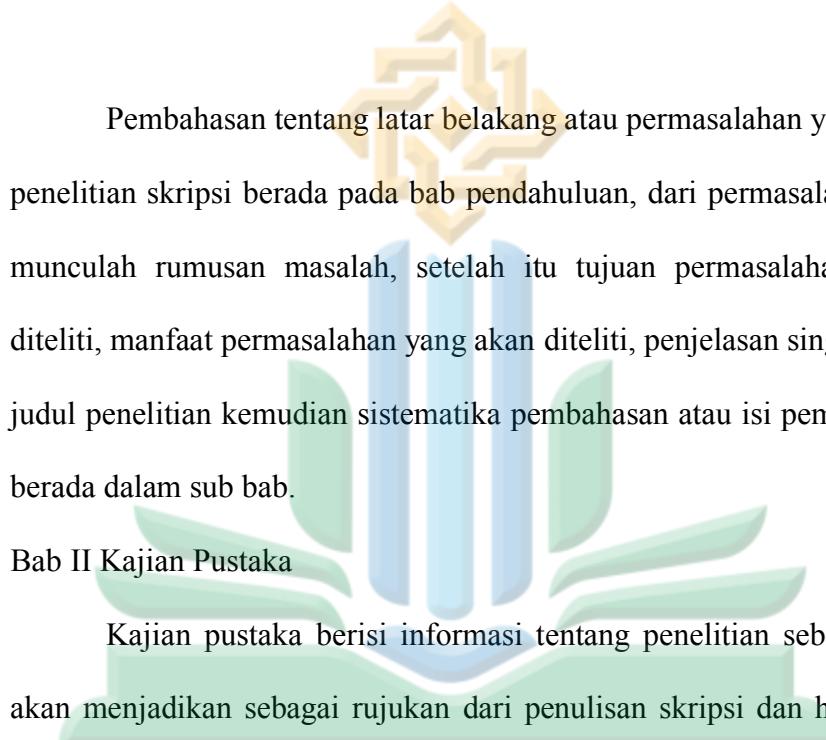
2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika membahas penulisan skripsi mulai dari Bab I sampai penutup yaitu Bab V. Pembahasan ini berisi tentang pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, pembahasan mengenai hasil dari analisis data lapangan, serta penutup dan saran.

Bab 1 Pendahuluan



Pembahasan tentang latar belakang atau permasalahan yang ada dalam penelitian skripsi berada pada bab pendahuluan, dari permasalahan yang ada munculah rumusan masalah, setelah itu tujuan permasalahan yang akan diteliti, manfaat permasalahan yang akan diteliti, penjelasan singkat mengenai judul penelitian kemudian sistematika pembahasan atau isi pembahasan yang berada dalam sub bab.

Bab II Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi informasi tentang penelitian sebelumnya yang akan menjadikan sebagai rujukan dari penulisan skripsi dan harus memiliki kebaruan dalam penelitian, kemudian kajian teori berisi tentang kajian teori yang akan dikaitkan dengan analisis data di lapangan.

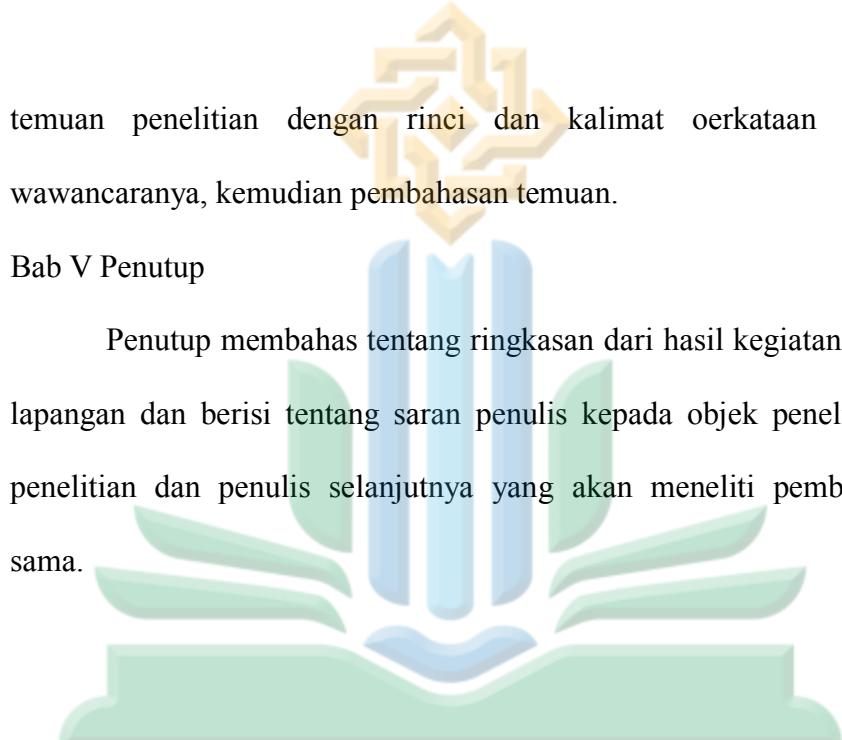
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian berisi tentang langkah ilmiah dalam mendapatkan data di lapangan, yang berisi tentang jenis penelitian, tempat penelitian atau lokasi dalam penelitian, narasumber yang akan dimintai informasi terkait penelitian atau subyek penelitian, teknik pengumpulan data atau metode yang akan dipakai dalam mengambil data, analisis data atau meringkas data yang telah ditemukan, keabsahan data dengan mengedit data yang telah dikumpulkan dan yang terakhir tahapan pada penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian

Hasil penelitian terdiri dari isi penelitian berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, penyajian data dan analisis data membahas



temuan penelitian dengan rinci dan kalimat oerkataan dalam hasil wawancaranya, kemudian pembahasan temuan.

Bab V Penutup

Penutup membahas tentang ringkasan dari hasil kegiatan penelitian di lapangan dan berisi tentang saran penulis kepada objek penelitian, subyek penelitian dan penulis selanjutnya yang akan meneliti pembahasan yang sama.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti kemudian dibuat ringkasannya. Hal ini bertujuan sebagai referensi batasan ruang lingkup dan pengujian originalitas dari penelitian yang dibuat. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang selaras dengan penelitian ini:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rinda Kusrianti, Purwanto dkk, dalam jurnal YUME: Journal of Management dengan judul “Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Salaman Magelang” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menganalisis apa saja hambatan-hambatan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan yaitu penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan efektif bukan hanya tentang memberikan perintah, melainkan juga tentang menciptakan lingkungan kerja yang memfasilitasi pertumbuhan, keterlibatan, dan produktivitas. Lima fungsi kepemimpinan yang dijalankan oleh Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Salam menciptakan fondasi yang kokoh untuk peningkatan kinerja pegawai, membuktikan bahwa pendekatan yang holistik dan beragam

dalam kepemimpinan dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan dalam konteks organisasi. Penelitian ini menemukan bahwa ada dua hambatan utama yang berkontribusi pada tantangan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Salaman, yaitu perbedaan latar belakang pendidikan dan keterbatasan sarana serta prasarana.¹³

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Chairul Yakin, yang berjudul “Manajemen Kepemimpinan Dalam Mengetahui Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen yang digunakan oleh kepala KUA Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas kerja pegawainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Subjek penelitiannya menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo, ialah: Menggunakan prinsip manajemen kepemimpinan Uswatun Hasanah, mengenali dan mendistribusikan pekerjaan sesuai potensi masing-masing pegawai, menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan pegawai, pemberian motivasi dan pendampingan kerja kepada pegawai.¹⁴

¹³ Rinda Kusrianti, Purwanto dkk, *Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Salaman Magelang*, YUME : Journal of Management, Vol. 07 No. 01,2024, 595

¹⁴ Chairul Yakin, “*Manajemen Kepemimpinan Dalam Mengetahui Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Mutia Zikrilla, yang berjudul “Peran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Datar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan Madrasah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kepala kantor dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pendidikan madrasah, serta mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik penjaminan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dan menggunakan bahan refensi. Hasil penelitian ini menunjukkan kepala kantor kementerian agama kabupaten tanah datar sudah bagus dalam menerapkan perannya sebagai kepala kantor, hal tersebut dapat dilihat pada pelayanan yang berkoordinasi, responsif, dan informatif dikarenakan kepala kantor sudah menerapkan perannya yang bersifat interpersonal, informasional, pengambilan keputusan, dan peran pengawasan dengan baik.¹⁵

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Jauiriyah, yang berjudul “Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal”. Penelitian ini menunjukkan untuk mengetahui peran kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Siabu, dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah

¹⁵ Mutia Zikrilla, “Peran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Datar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Pendidikan Madrasah”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Batusangkar 2020.

sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. pemimpin Kantor Urusan Agama (KUA) Siabu telah melakukan perannya dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan bertanggung jawab penuh terhadap tugasnya, komunikasi yang digunakan berjalan dengan baik, melakukan pengarahan serta bimbingan secara rutin, pengambilan keputusan yang sangat penting, situasi kerja yang aman dan kondusif serta pemberian pengawasan serta hukuman.¹⁶

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Muh. Faisal, yang berjudul “Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone”. Penelitian ini menunjukan Untuk menciptakan kinerja pegawai yang efektif dan efisien hal yang harus dilakukan adalah mengembangkan menambah personil pegawai, potensi pegawai, dan mengoptimalkan semua indikator kinerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone telah memenuhi fungsi-fungsi manajemen yakni fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone dalam meningkatkan pengelolaan lembaga perlu ditingkatkan dalam hal pengelolaan pembinaan masjid, pengelolaan haji/umrah, pelaksanaan surat-menjurut, dan pengelolaan zakat. Disamping

¹⁶ Juairiyah, “Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padang Sidimpuan, 2021.

itu pelayanan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone terhadap masyarakat belum maksimal dan perlu ditingkatkan untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone yang lebih maju.¹⁷

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Perbedaan	Persamaan
1.	Rinda Kusrianti, Purwanto dkk. (2024)	<ol style="list-style-type: none"> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya terdapat pada focus penelitian yang mana penelitian terdahulu lebih meningkatkan kinerja pegawai secara internal, sedangkan penelitian saya meningkatkan dan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat. Terletak pada lokasi penelitian yang mana penelitian ini di lakukan di Kota Magelang sedangkan penelitian saya di lakukan di Jembrana Bali. 	<ol style="list-style-type: none"> Persamaanya terdapat pada focus penelitiannya yang mana keduanya membahas peran kepemimpinan atau manajemen dalam memengaruhi pegawai. Terdapat pada tujuan akhirnya ialah peningkatan kinerja organisasi, baik dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat maupun produktivitas kerja.
2.	Chairul Yakin (2022)	<ol style="list-style-type: none"> Perbedaannya terdapat pada tujuan penelitiannya yang mana tujuan penelitian terdahulu untuk mengetahui kualitas kerja pegawai di KUA Kecamatan Maron. Sedangkan penelitian saya bertujuan untuk meningkatkan dan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat. Terdapat pada lokasi penelitiannya, yang mana penelitian terdahulu dilakukan di Kecamatan Maron sedangkan penelitian 	<ol style="list-style-type: none"> Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terdapat pada metode penelitiannya yang mana menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Terdapat pada focus penelitiannya, yang mana keduanya membahas terkait kinerja atau pelayanan pegawai sebagai objek yang dikaji.

¹⁷ Muh. Faisal, “Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone”, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

No.	Penulis	Perbedaan	Persamaan
		saya dilakukan di Keamatan Pekutatan.	
3.	Mutia Zikrilla (2020)	<p>1. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yang mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan di bidang Pendidikan (Madrasah), sedangkan penelitian saya berfokus pada pelayanan masyarakat di suatu lembaga yakni Kantor Urusan Agama (KUA).</p> <p>2. Penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan saja, sedangkan penelitian saya terdapat unsur inovasi dan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat.</p>	<p>1. Persamaannya terdapat pada focus penelitian, yang membahas tentang peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>2. Terdapat pada tujuan penelitiannya yang sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik masyarakat umum maupun dalam bidang Pendidikan (madrasah).</p>
4.	Jauiriyah (2021)	<p>1. Perbedaan terdapat pada focus penelitiannya, yang mana penelitian terdahulu lebih ke memotivasi kinerja pegawai, sedangkan penelitian saya berfokus untuk meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>2. Terdapat pada pendekatan atau sudut pandangnya, yang mana penelitian terdahulu berfokus pada faktor internal (motivasi dan kinerja individu/pegawai), sedangkan pada penelitian saya membahas hasil pelayanan eksternal (masyarakat sebagai penerima manfaat).</p>	<p>1. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saya terdapat pada objek penelitian, yang mana sama-sama berfokus pada pegawai sebagai objek yang dipengaruhi oleh kepemimpinan.</p> <p>2. Terdapat pada tujuan penelitian, yang mana sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kinerja atau pelayanan pegawai melalui peran kepemimpinan.</p>
5.	Muh. Faisol (2019)	<p>1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya terdapat pada jenis manajemennya, yang mana</p>	<p>1. Keduanya sama-sama membahas peran manajemen dalam mempengaruhi kinerja atau pelayanan pegawai.</p>

No.	Penulis	Perbedaan	Persamaan
		<p>penelitian terdahulu menggunakan jenis manajemen dakwah sedangkan penelitian saya menggunakan jenis manajemen kepemimpinan.</p> <p>2. Terdapat pada focus penelitian, yang mana penelitian terdahulu berpacu pada peningkatan kinerja pegawai, sedangkan penelitian saya lebih meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.</p>	<p>2. Terdapat pada objek penelitiannya, yang mana sama-sama berfokus pada pegawai KUA sebagai objek utama kajian.</p>

Penelitian menyimpulkan dari table sebelumnya bahwa judul yang diteliti dan peneliti sebelumnya mengenai subjek tersebut mempunyai perbedaan dan persamaan yang hampir sama. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dan tabel di atas berkaitan dengan penelitian sebelumnya yang sama dengan membahas tentang kepemimpinan kepala Kantor Urusan Agama, tetapi penelitian peneliti lebih spesifik membahas tentang peran manajemen kepemimpinan dalam upaya kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat.

Lokasi ini juga berfokus di desa kecamatan pekutatan, sehingga penelitian peneliti ini layak untuk dilanjutkan, karena belum ada yang meneliti peran manajemen kepemimpinan secara spesifik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan. Fokus wilayah yang lebih sempit serta pendekatan manajerial yang lebih terarah menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan (novelty) dan kontribusi yang signifikan, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya

dalam pengembangan model kepemimpinan di sektor pelayanan publik berbasis keagamaan.

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah suatu tinjauan terhadap teori-teori yang sesuai dan sudah ada sebelumnya, yang dipergunakan untuk memahami fenomena yang sedang diteliti. Kajian teori bertujuan untuk memberikan landasan konseptual yang kuat dan tajam dalam suatu penelitian, dengan cara merujuk pada literatur dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan. Dengan arti lain, kajian teori berfungsi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan topik penelitian serta mengarahkan Langkah prosedur yang akan diambil dalam analisis dan interpretasi data.¹⁸

1. Peran

Definisi peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu perangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan menurut Soerjono Soekanto peran merupakan aspek dinamis di kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.¹⁹ Teori peran pada literatur perilaku organisasi menyatakan bahwa sebuah lingkungan organisasi dapat memengaruhi

¹⁸ Syarifah Ida Farida, “*Manajemen Dan Kepemimpinan*,” Eureka Media Aksara 1, no. 1 (2022): 1.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Teori Peran*, (Jakarta Bumi Aksara, 2002), 243

harapan setiap individu mengenai perilaku seseorang dalam menjalankan peran. Harapan akan peran tersebut dapat berasal dari peran itu sendiri, individu yang mengendalikan peran tersebut, masyarakat, atau pihak lain yang berkepentingan terhadap peran tersebut.²⁰

Pemimpin di dalam organisasi mempunyai peranan, dalam setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Fakta bahwa organisasi mengidentifikasi pekerjaan yang harus dilakukan dan perilaku peran yang diinginkan berjalan dengan seiring pekerjaan tersebut, juga mengandung arti bahwa harapan mengenai peran penting dalam mengatur perilaku bawahan. Peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, menduduki suatu posisi.²¹

Peranan pimpinan dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan pimpinan yaitu menjadi palang pintu atau menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi. Salah satu tugas atau peran piminan yaitu harus bisa mengelola konflik dalam organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap konflik itu bisa diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Peranan adalah suatu penampilan atau tingkah organisasi seorang pemimpin atau berdasarkan

²⁰Eki Kurniawan dkk, *Peran Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kecamatan Sumberjaya, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 07, No. 02, Tahun 2022, Hal 125.

²¹ Suhardono, Edi, *Teori Peran Konsep, Deriviasi dan Imlikasinya* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Tahun 1994), Hal 15.

jabatan yang dimilikinya sesuai dengan lingkungan dalam melaksanakan tugas kerjanya.²²

Sehubungan dengan peranan maka Gunawan mengatakan bahwa peranan menunjuk pada aspek dinamis dan status peranan memiliki dua arti yaitu: a. Dari sudut individu berarti sejumlah peranan yang timbul dari berbagai pola yang didalamnya individu tersebut aktif. b. Peranan secara umum menunjuk pada keseluruhan peranan itu dan menentukan apa yang dikerjakan seseorang untuk masyarakatnya serta apa yang diharapkan dari masyarakat itu.²³

Peranan disini merupakan tugas pokok dan kewajiban yang melekat pada individu dalam organisasi atau masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan secara jelas. Peranan tersebut dapat dijalankan secara optimal dengan menggunakan manajemen kepemimpinan yang efektif. Maka dari itu manajemen kepemimpinan dibutuhkan yang berfungsi sebagai mekanisme yang mengatur tentang peran pemimpin meliputi perencanaan yang, diorganisasikan, dilaksanakan, dan diawasi agar pelaksanaan tugas dan kewajiban tersebut berjalan secara terarah dan sesuai dengan tujuan organisasi.

²² Awaludin, Zulfikar, *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie, Jurnal Sains Riset (Jsr)*, Vol. 10, Tahun 2020, Hal 96.

²³ Gunawan. Adisaputro. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), 41

2. Manajemen Kepemimpinan

a. Pengertian Manajemen Kepemimpinan

Manajemen Kepemimpinan merupakan suatu proses dimana seorang pemimpin mampu untuk mengarahkan, memengaruhi, dan mengelola sumber daya (manusia, waktu, finansial) untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dengan menggabungkan keterampilan kepemimpinan (vision, inspirasi, motivasi) dan manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pengendalian).¹⁷ Dalam Alkitab, manajemen kepemimpinan diartikan sebagai pengelolaan sumber daya, waktu, dan orang-orang dengan prinsip pelayanan, kerendahan hati, keteladanan, dan ketergantungan penuh pada Allah (Mark 10:42-45).²⁴

Selain dari pengertian tersebut, ada beberapa definisi manajemen kepemimpinan menurut para ahli yaitu;

- 1) Peter F. Drucker, Manajemen kepemimpinan adalah kemampuan menerjemahkan visi menjadi kenyataan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan pengaruh yang efektif terhadap orang lain.²⁵
- 2) Stephen R. Covey, Manajemen Kepemimpinan adalah seni memadukan disiplin manajerial (seperti efisiensi dan sistem) dengan prinsip-prinsip kepemimpinan (seperti visi, integritas, dan empowerment).²⁶

²⁴ J. Oswald Sanders, *Spiritual Leadership* (Chicago: Moody, 1994).

²⁵ Peter F. Drucker, *Management: Tasks, Responsibilities, Practices* (New York: Harper and Row, 1973).

²⁶ Stephen R. Covey, (New York: *Principle Centered Leadership* Free Press, 2001).

Dari pengertian diatas penulis simpulkan bahwa manajemen kepemimpinan merupakan proses dalam memberikan arahan, mempengaruhi, dan menginspirasi individu atau tim untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Jadi yang dimaksud dengan manajemen kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dan didalam suatu manajemen terdapat empat komponen penting yang biasanya dikenal dengan istilah POAC, antara lain:

- 1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menentukan tujuan yang hendak dicapai dalam sebuah pembelajaran serta menentukan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Dalam proses perencanaan membutuhkan data dan informasi agar keputusan yang diambil lebih akurat dan untuk menyelesaikan tantangan di masa depan.

Sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari yang namanya perencanaan, perencanaan dalam suatu pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya perencanaan ini sekolah bisa menjalankan kegiatanya dengan sungguh-sungguh dan terarah. Sekolah juga mampu mengetahui tantangan yang akan datang dan dapat meningkatkan mutu sekolah yang lebih baik lagi.

Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan. Manager mengevaluasi berbagai rencana sebelum mengambil tindakan dan

kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat dipergunakan untuk memenuhi tujuan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah mengelompokkan berbagai kegiatan dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan suatu kegiatan dalam pembelajaran. Pengorganisasian adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pengorganisasian disebut sebagai proses penyusunan struktur organisasi.²⁷

Pengorganisasian mempermudah pemimpin dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan pembagiannya.²⁸

Pembagian pengorganisasian diantaranya: a) penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. b) perancangan dan pengembangan suatu organisasi yang dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan; c) penugasan tanggung jawab tertentu d) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu untuk melakukan tugas-tugasnya.²⁹

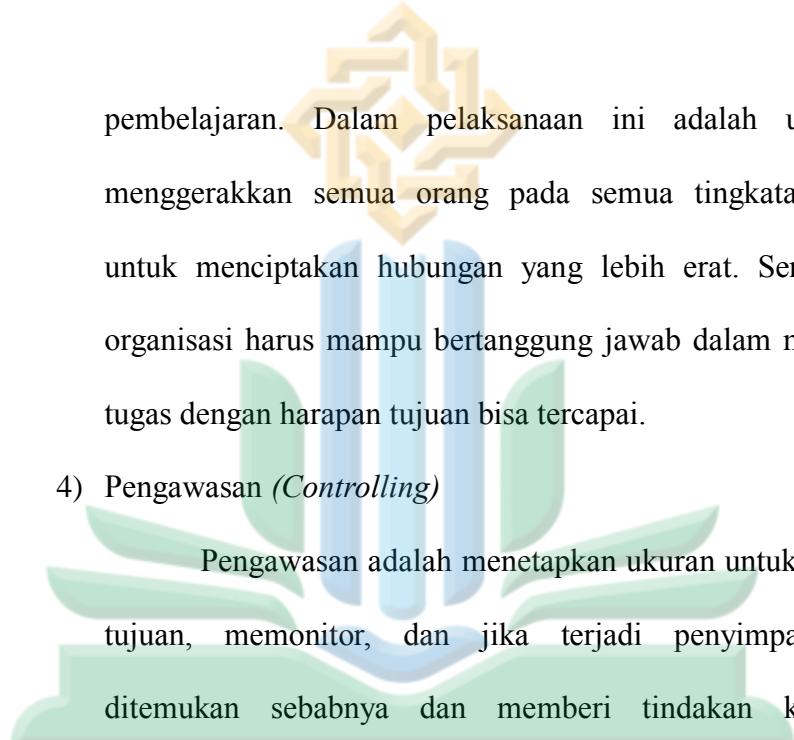
3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci dalam sebuah

²⁷ Engkoswara and Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010)

²⁸ Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru* (Jakarta: Kencana, 2016), 4.

²⁹ Hani Handoko, *Manajemen*, 2nd ed (Yogyakarta: BPFE, 2011), 8.



pembelajaran. Dalam pelaksanaan ini adalah upaya untuk menggerakkan semua orang pada semua tingkatan organisasi untuk menciptakan hubungan yang lebih erat. Semua anggota organisasi harus mampu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dengan harapan tujuan bisa tercapai.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah menetapkan ukuran untuk pelaksanaan tujuan, memonitor, dan jika terjadi penyimpangan harus ditemukan sebabnya dan memberi tindakan korektif bila diperlukan. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap kemajuan organisasi. Kualitas pemimpin sering dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pemimpin yang efektif sanggup mempengaruhi para pengikutnya untuk mempunyai optimisme yang lebih besar, percaya diri, serta komitmen pada tujuan organisasi yang telah ditentukan. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban untuk memberikan perhatian sungguhsungguh dalam membina, menggerakkan, dan mengarahkan seluruh potensi pegawai di lingkungannya agar dapat mewujudkan stabilitas organisasi dan

peningkatan kinerja pegawai yang berorientasi pada tujuan organisasi.³⁰

b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Menurut Nawawi Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, dan terarah. Langkah-langkah pengendalian diperiksa dan dilakukan secara bertanggung jawab. Pembagian tugas, yang melibatkan pendeklegasian wewenang dan tanggung jawab jelas, sehingga setiap anggota dapat berpartisipasi aktif. Dengan kata lain, semua orang anggota tahu persis apa yang dapat mereka berikan untuk menyelesaikan sesuatu tujuan kelompok/organisasi. Selain itu, pimpinan juga tahu caran menerapkannya secara efisien dan efektif.³¹

Menurut Hasibuan kepemimpinan demokratis memiliki kekuasaan memotivasi bawahannya dengan meningkatkan motivasi kerja. Menurut Nawawi kepemimpinan demokratis menempatkan orang sebagai faktor yang paling penting dan utama dalam setiap kelompok/organisasi.³² Orang ini bermanifestasi sebagai pelindung, penyelamat dan perilaku berusaha memajukan dan mengembangkan

³⁰ Jum Hartati, Happy Fitria, Rohana, "Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru", *Jurnal Al-Qiyam* Vol. 1 No. 1 (2020), 149

³¹ Nawawi Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif*, (Yogyakarta Gajah Mada University Press, 2006), 101

³² Nawawi Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif*, (Yogyakarta Gajah Mada University Press, 2006), 100

organisasi/kelompok. Sebagai tambahan juga diwujudkan melalui kepemimpinan sebagai pemimpin.³³

Para pemimpin demokratis memberikan perhatian penuh pada setiap gagasan anggota organisasi. Jadi akan selalu ada pertemuan gagasan yang dapat mengarah pada keputusan terbaik yang dapat ditindaklanjuti. Keputusan itu tidak hanya memotivasi secara efektif untuk bekerja, tetapi juga bermanfaat dalam meningkatkan rasa memiliki. Itu diwujudkan dalam kerja sama keinginan untuk kerja sama yang efektif dengan dampak langsung meningkatkan kinerja karyawan, yang mempengaruhi produktivitas pekerja.

Dalam gaya kepemimpinan demokratis menerapkan gaya partisipatif dan komunikatif. Menurut Ranupandojo model kepemimpinan partisipatif adalah seorang pemimpin yang mengikutsertakan bawahan dalam pengambilan keputusan.³⁴

Sedangkan model kepemimpinan komunikatif Model kepemimpinan komunikatif adalah pendekatan kepemimpinan yang menekankan kemampuan pemimpin dalam membangun komunikasi yang efektif, terbuka, dan dua arah dengan bawahan maupun pihak lain dalam organisasi.

Apabila suatu organisasi telah memiliki mekanisme manajemen kepemimpinan yang berjalan dengan baik serta

³³ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ketiga*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 2016

³⁴ Ranupandjo, *Kepemimpinan Partisipatif*, (Yogyakarta: BPFE, Edisi Ke-4 Cetakan Ke-9, 2000)75

menerapkan gaya kepemimpinan yang khas, maka pemimpin bersama organisasi memiliki ruang dan kemampuan untuk menciptakan. dalam konteks organisasi berbentuk sebagai upaya pembaruan dan pengembangan terhadap ide, metode, atau proses kerja yang telah ada sebelumnya maupun yang telah ditetapkan.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pelayanan

Dalam hal ini, pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan masyarakat yang lebih besar, sehingga yang dilayani merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan. Sederhananya, itu adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.³⁵

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak penerima (masyarakat) dalam waktu saat itu juga karena tidak dapat disimpan dan tidak berwujud. Pelayanan juga dapat dirasakan dan dinilai pada saat masyarakat sedang menerima pelayanan atau pada saat itu juga.

³⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 16

b. Kualita Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono, mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.³⁶ Kualitas pelayanan mendorong pengunjung untuk membangun hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Ikatan hubungan yang kuat ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan baik apa yang diinginkan pelanggan dan kebutuhan pengunjung, sehingga penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi, Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.³⁷

Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan mendefinisikan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.³⁸

Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap ideal. Sebaliknya, jika layanan diterima atau dirasakan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap rendah.

³⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2017), 180

³⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2011), 65

³⁸ Kotler, Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ke 12*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 25

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

c. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya, pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen (konsumen) yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Norman tentang tiga jenis karakteristik pelayanan.³⁹

1) Pelayanan tidak dapat diraba dan sangat berbeda dengan barang jadi.

2) Pelayanan sebenarnya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan tindakan nyata.

3) Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena keduanya biasanya terjadi bersamaan dan di lokasi yang sama.

d. Jenis-Jenis Pelayanan

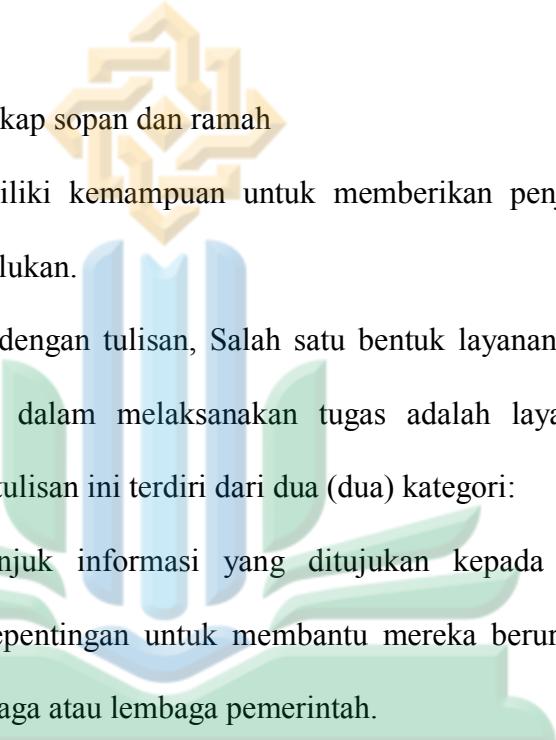
Menurut Batinggi, ada 3 (tiga) jenis layanan yang dapat dilakukan oleh setiap orang, yaitu:⁴⁰

1) Layanan lisan: Agar layanan lisan berhasil, pelaksana harus memenuhi syarat-syarat berikut:

a. Memahami masalah yang dihadapinya dalam tugasnya

³⁹ Rusydi, Mhd, *Costumer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), 50-51

⁴⁰ Batinggi, Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011)

- 
- b. Bersikap sopan dan ramah
 - c. Memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan yang diperlukan.

2) Layanan dengan tulisan, Salah satu bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas adalah layanan tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari dua (dua) kategori:

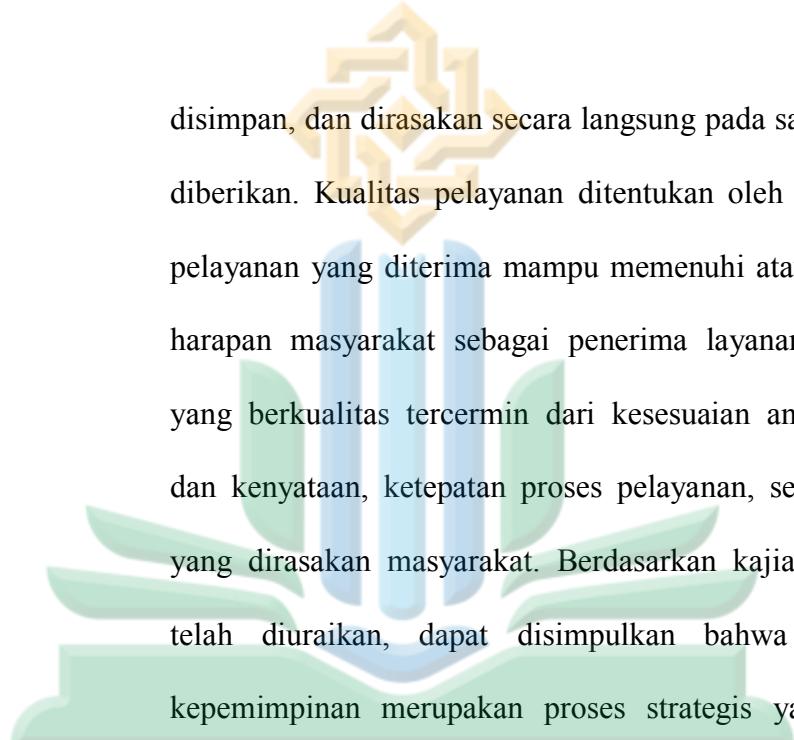
- a. Penunjuk informasi yang ditujukan kepada orang yang berkepentingan untuk membantu mereka berurusan dengan lembaga atau lembaga pemerintah.

- b. Reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan, dan sebagainya.

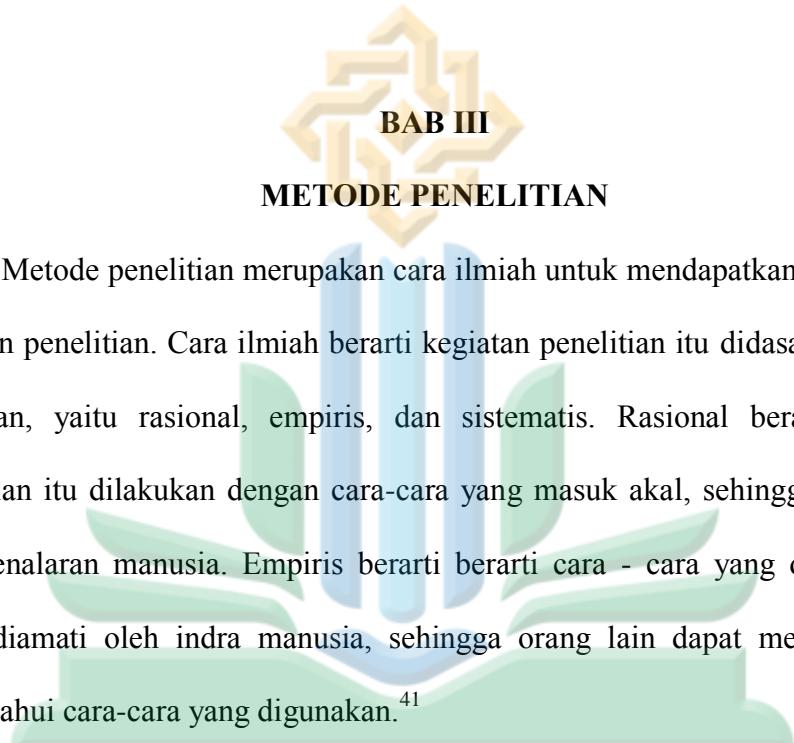
- c. Layanan dengan perbuatan, Layanan dengan perbuatan Karena hubungan pelayanan biasanya dilakukan secara lisan, layanan dengan perbuatan dan lisan sering digabungkan.

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa.

Pelayanan merupakan aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersifat tidak berwujud, tidak dapat



disimpan, dan dirasakan secara langsung pada saat pelayanan diberikan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan, ketepatan proses pelayanan, serta kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa manajemen kepemimpinan merupakan proses strategis yang meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam mengarahkan serta mengendalikan sumber daya organisasi agar tujuan dapat tercapai secara efektif. Implementasi manajemen kepemimpinan yang baik tercermin dari kejelasan pembagian tugas, pendelegasian wewenang, koordinasi kerja, serta pengawasan kinerja pegawai. Hal ini menjadi dasar untuk memahami bagaimana manajemen kepemimpinan diterapkan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data melalui kegiatan penelitian. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti berarti cara - cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan.⁴¹

Adapun beberapa metode penelitian yang digunakan untuk menemukan jawaban dari focus permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul di atas yaitu “Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana”, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami suatu fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa suatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 2

fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas.⁴²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana peneliti tersebut hendak dilakukan. wilayah peneltian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya) dan unit analisis.⁴³ Adapun lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian ini adalah di Kantor Urusan Agama Jl. Raya Gilimanuk-Denpasar Km.71, Desa Pulukan, Kecamatan Pekutatan, Kabupaten Jembrana, Bali. Alasan peneliti mengambil lokasi dilembaga tersebut, karena ada beberapa pertimbangan dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Pekutatan, kabupaten Jembrana Bali.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan bagian yang berisi tentang jenis data dan sumber data. Uraian atau penjelasan tersebut meliputi data apa saja yang hendak diperoleh, siapa yang akan dijadikan informan atau narasumber, bagaimana data dicari dan dijaring sehingga dapat dijamin orisinalitasnya.⁴⁴

Dalam menentukan sumber data primer khususnya peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu

⁴² Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif & kualitatif Dan R&D, 2017.

⁴³ Tim Revisi, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Uin Khas Jember, 2022), 47

⁴⁴ Tim Revisi, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember 2022, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

ini misalnya adalah orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diinginkan oleh peneliti, atau mungkin dia memiliki kekuasaan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang hendak diteliti.⁴⁵

Pada penelitian ini yang menjadi sumber informasi utama yaitu Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana. Selain itu informasi atau data-data juga diambil dari staff Kantor Urusan Agama yang dapat membantu memberikan informasi terkait penelitian ini. Dengan demikian yang menjadi fokus utama penelitian.

Adapun subjek yang dipilih dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor Urusan Agama dan Penghulu: Bapak Ahmad Muhidin,

S.Ag.

Beliau merupakan tokoh sentral dalam manajemen kepemimpinan di kantor tersebut. Peran dan kebijakannya sangat menentukan arah, strategi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengadministrasi dan Arsip: Bapak Muhammad Mahfud

Beliau memiliki tanggung jawab penting dalam pengelolaan dokumen administrasi, yang merupakan bagian integral dari pelayanan publik dan cerminan mutu tat kelola internal.

3. Pengadministrasi Nikah dan Rujuk :Bapak Mahsun

Beliau berada di garis depan pelayanan langsung kepada masyarakat, khususnya dalam bidang pencatatan pernikahan dan rujuk.

⁴⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021.

Pandangannya dapat memberikan gambaran nyata terhadap dampak manajemen kepemimpinan terhadap kualitas layanan.

4. Penyuluhan Agama Islam : Ibu Husnul

Beliau berperan dalam pelayanan non-administratif yang bersifat edukatif dan pembinaan pembinaan masyarakat. Beliau juga menjadi perpanjangan tangan kantor dalam menyampaikan program-program keagamaan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan pertama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dilihat dari segi cara atau Teknik pengumpulan data, maka Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan obsevasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi (gambar).⁴⁶

1. Observasi

Observasi deskriptif dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi social tertentu sebagai obyek penelitian. Pada tahap ini penelitian belum membawa masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam, oleh

⁴⁶ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: alfabetacv, 2021), 104

karena itu hasil dari observasi disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata.⁴⁷

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara sistematis terhadap situasi yang akan diteliti, menganalisis serta mencatat hasil temuan ditempat penelitian. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.⁴⁸ Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data sebagai berikut:

a. Lokasi atau tempat penelitian yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.

b. Kondisi Kantor Urusan Agama Kabupaten Jembrana dan seluruh pegawainya

2. Wawancara

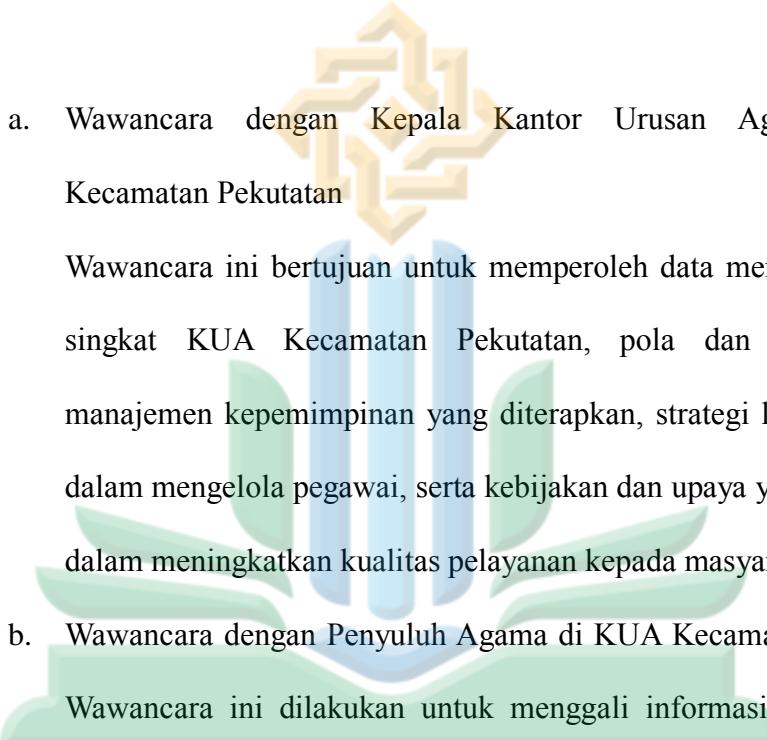
Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam meneliti untuk mengumpulkan suatu data dari perorangan atau suatu kelompok tertentu. wawancara adalah diskusi atau percakapan yang dilakukan oleh peneliti dan juga narasumber disituasi tertentu dalam proses mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan topik penelitian.⁴⁹

Adapun wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa informan kunci, yaitu:

⁴⁷ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: alfabetacv, 2021), 111

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: alfabetacv, 2021), 115

- 
- a. Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai sejarah singkat KUA Kecamatan Pekutatan, pola dan implementasi manajemen kepemimpinan yang diterapkan, strategi kepemimpinan dalam mengelola pegawai, serta kebijakan dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- b. Wawancara dengan Penyuluh Agama di KUA Kecamatan Pekutatan

Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi terkait peran penyuluh agama dalam mendukung pelaksanaan manajemen kepemimpinan, pola komunikasi antara pimpinan dan pegawai, bentuk koordinasi kerja, serta pandangan penyuluh agama terhadap efektivitas kepemimpinan kepala KUA dalam meningkatkan pelayanan keagamaan kepada masyarakat.

- c. Wawancara dengan Staf Administrasi KUA Kecamatan Pekutatan

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi, keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan, kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat, serta persepsi staf terhadap peran manajemen kepemimpinan kepala KUA dalam menciptakan iklim kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipelajari selama penelitian. Rekaman suara, data tertulis dan non-tulis, dan gambar dapat digunakan sebagai bukti dan pelengkap data penelitian⁵⁰.

Salah satu usaha peneliti yang dilakukan adalah mengumpulkan informasi berupa dokumentasi yang ada terkait topik Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, berupa gambar kegiatan masyarakat serta barang-barang yang akan diuraikan untuk bukti selama proses pengumpulan data.

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses untuk menemukan dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, serta sumber lainnya agar dapat dipahami dengan mudah dan hasilnya bisa disampaikan kepada pihak lain. Proses ini mencakup pengorganisasian data, pemecahan menjadi bagian-bagian, penggambaran, penyusunan pola, pemilihan informasi yang relevan untuk dikaji, serta penarikan kesimpulan yang dapat disampaikan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dimulai sejak sebelum turun ke lapangan, berlanjut selama kegiatan lapangan, dan diteruskan setelahnya. Namun, dalam praktiknya, fokus utama analisis data kualitatif terletak pada saat pengumpulan data di lapangan, karena analisis ini sebenarnya berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data, bukan setelahnya.

⁵⁰ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Pres, 2011), 85

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menurun sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis dibagi dalam empat alur kegiatan yang terjadi bersamaan. Keempat alur tersebut yaitu:⁵¹ pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion).

1. Pengumpulan Data

Data yang muncul berupa kata-kata dan bukan rangkaian angka.

Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam beraneka cara mulai dari observasi, wawancara, inti sari dokumen, pita rekaman, dan biasanya “diproses” kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis). Langkah awal yang peneliti lakukan adalah dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan Peran Manajemen kepemimpinan dan kaitanya dengan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat. Pengumpulan data dilakukan peneliti ini dengan membuat catatan yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan tahapan analisis yang dilakukan dengan cara menyeleksi, merangkum, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, serta

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 246.

sumber data empiris lainnya. Pada tahap ini, peneliti menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian memfokuskan data tersebut pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Kondensasi data dilakukan agar informasi yang diperoleh benar-benar menggambarkan peran manajemen kepemimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.

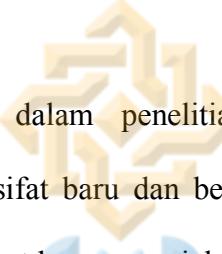
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses menyusun informasi secara teratur agar memudahkan dalam menarik kesimpulan. Karena data yang diperoleh umumnya berbentuk narasi, maka diperlukan penyederhanaan tanpa mengubah makna isinya. Pada tahap ini, peneliti menyampaikan data secara ringkas dan jelas sesuai dengan topik penelitian.

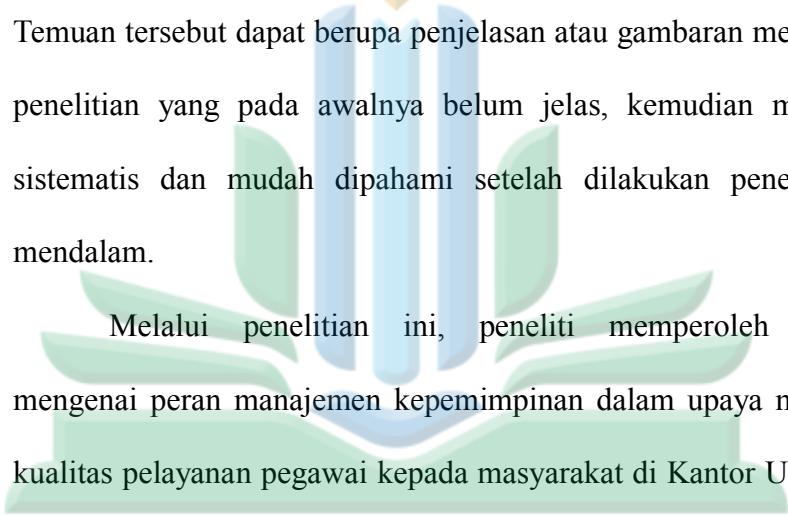
4. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir dalam analisis data penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal penelitian, namun tidak menutup kemungkinan kesimpulan tersebut berkembang atau mengalami penyesuaian. Hal ini disebabkan oleh karakteristik penelitian kualitatif yang rumusan masalahnya bersifat fleksibel dan dapat berubah sesuai dengan temuan di lapangan.⁵²

⁵² Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, Bandung, 2018), hal 252-253



Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan penelitian yang bersifat baru dan belum pernah diungkap sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa penjelasan atau gambaran mengenai objek penelitian yang pada awalnya belum jelas, kemudian menjadi lebih sistematis dan mudah dipahami setelah dilakukan penelitian secara mendalam.



Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh pemahaman mengenai peran manajemen kepemimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan.

F. Keabsahan Data

Metode verifikasi ini diterapkan dalam penelitian untuk menjamin bahwa data atau temuan yang diperoleh benar-benar valid. Pemeriksaan keabsahan data sangat penting agar data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Proses ini mencakup pembandingan data yang sama melalui berbagai metode dan sumber guna memastikan konsistensi.

Menurut Sugiyono, triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memadukan berbagai metode serta sumber data yang telah tersedia. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang

lebih akurat dan mendalam melalui pengecekan silang terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.⁵³

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan sebagai pendekatan untuk menjamin keabsahan data, dengan rincian sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan teknik yang sama untuk menguji kredibilitas datanya. Hal ini melibatkan pemeriksaan ulang data dari sumber yang berbeda menggunakan teknik yang sama. Data triangulasi sumber ini dilakukan dengan cara wawancara sebagai sarana untuk melengkapi informasi dan memastikan keabsahan data yang di dapat dari berbagai narasumber sehingga dapat mengurangi resiko kekurangan data.

2. Triangulasi teknik

Berikutnya ialah memeriksa data kepada sumber yang sama tetapi melalui penggunaan metode berbeda. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

⁵³ Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
Hal 83

3. Triangulasi Waktu

Waktu merupakan faktor yang sering memengaruhi tingkat kredibilitas data. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara pada pagi hari, ketika narasumber masih dalam kondisi segar dan belum menghadapi banyak tekanan, cenderung lebih valid dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, untuk menguji kredibilitas data, perlu dilakukan pemeriksaan melalui wawancara, observasi, atau metode lainnya pada waktu atau kondisi yang berbeda. Jika hasil dari pengujian tersebut menunjukkan perbedaan data, maka proses pengumpulan diulang hingga diperoleh data yang benar-benar meyakinkan.⁵⁴

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian mencakup serangkaian tahapan yang diambil untuk merencanakan, menyajikan, menganalisis, dan melaksanakan, hasil penelitian. Berikut beberapa langkahnya yaitu :

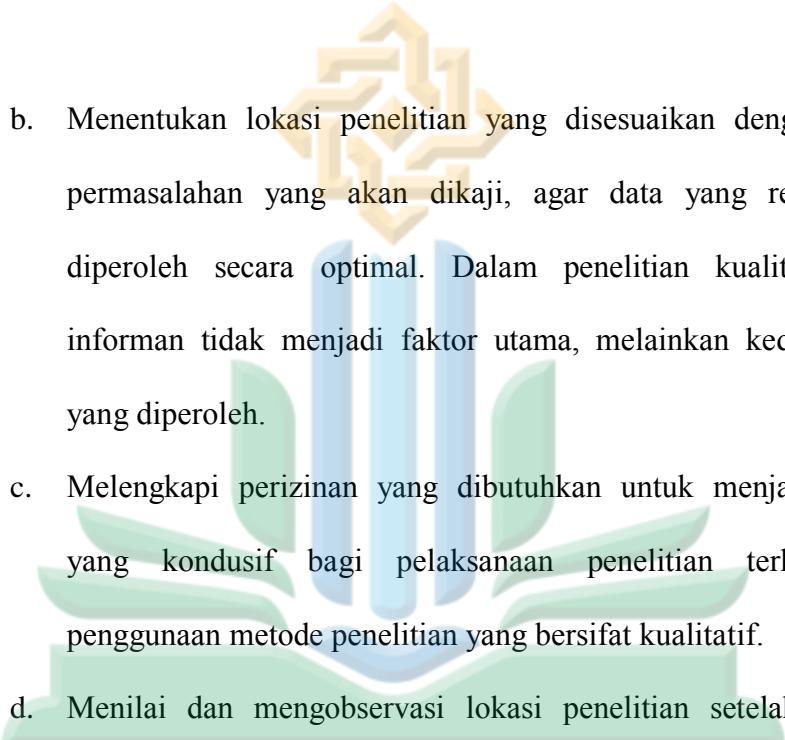
1. Tahap Pra Lpangan

Tahapan Pra Lapangan Menurut Hermawan dan Amirullah prosedur penelitian kualitatif disusun agar pelaksanaannya terarah dan sistematis. Tahapan pra lapangan mengikuti prosedur pelaksanaan penelitian sebagai berikut:⁵⁵

- Merancang peneliti berdasarkan peristiwa-peristiwa yang sudah berlangsung.

⁵⁴ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), 120-121.

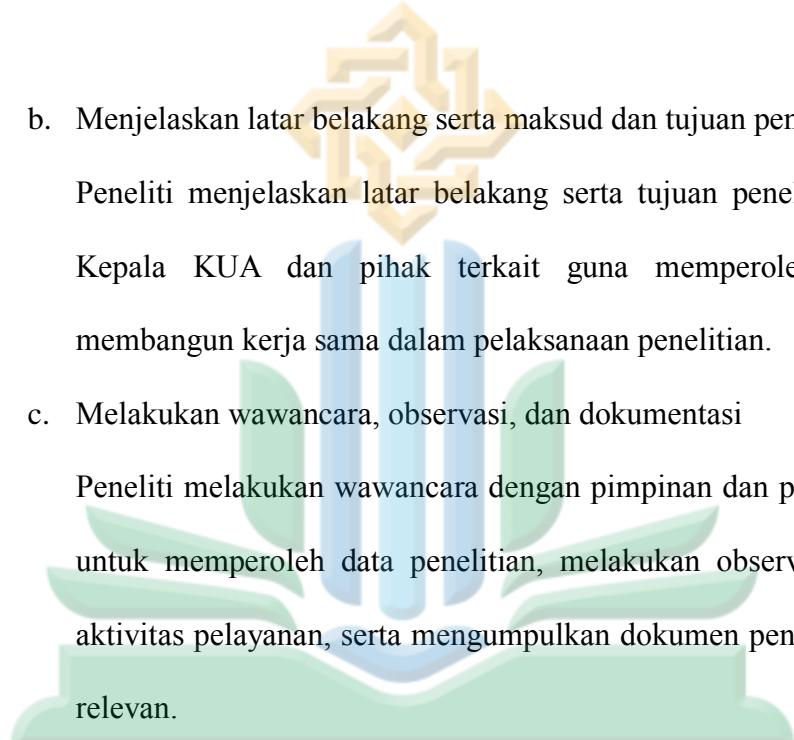
⁵⁵ A. R. Kumara, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Universitas Ahmad Dahlan, 2018.

- 
- b. Menentukan lokasi penelitian yang disesuaikan dengan isu atau permasalahan yang akan dikaji, agar data yang relevan dapat diperoleh secara optimal. Dalam penelitian kualitatif, jumlah informan tidak menjadi faktor utama, melainkan kedalaman data yang diperoleh.
- c. Melengkapi perizinan yang dibutuhkan untuk menjamin kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan penelitian terkait dengan penggunaan metode penelitian yang bersifat kualitatif.
- d. Menilai dan mengobservasi lokasi penelitian setelah memenuhi persyaratan kelengkapan administrasi yang melegalkan pelaksanaan kegiatan penelitian.
- e. Memilih, menetapkan dan menempatkan informan sebagai mitra kerja bahkan orang kepercayaan dalam melakukan adaptasi dengan lokasi dan sosialisasi dengan masyarakat setempat
- f. Menyiapkan instrumen penelitian dalam hal ini peneliti yang merupakan instrumen utama pada penelitian kualitatif dalam pengumpulan informasi dengan turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data penelitian yang sangat dibutuhkan.

2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

- a. Mendarati lapangan;

Peneliti mendatangi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan untuk melihat secara langsung kondisi lingkungan kerja dan proses pelayanan kepada masyarakat.

- 
- b. Menjelaskan latar belakang serta maksud dan tujuan penelitian;

Peneliti menjelaskan latar belakang serta tujuan penelitian kepada Kepala KUA dan pihak terkait guna memperoleh izin dan membangun kerja sama dalam pelaksanaan penelitian.

- c. Melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi

Peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan dan pegawai KUA untuk memperoleh data penelitian, melakukan observasi terhadap aktivitas pelayanan, serta mengumpulkan dokumen pendukung yang relevan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan
 - a. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.

Pada mulanya, Kabupaten Jembrana hanya memiliki satu Kantor Urusan Agama (KUA) yang berlokasi di Wilayah Negara.

KUA tersebut berdiri sejak tahun 1945 pada masa pemerintahan

Jepang, ketika Wilayah Negara masih berada di bawah kekuasaan Kerajaan Jembrana. Keberadaan KUA ini merupakan kelanjutan dari

Kantor Kenaiban yang telah berdiri sejak tahun 1942 dan berlokasi di Kampung Islam Loloan. Pada masa awal pendiriannya, jumlah

dan persebaran penduduk Muslim di Kabupaten Jembrana masih

terbatas dan terpusat di Kampung Islam Loloan. Oleh karena itu,

seluruh pelayanan pencatatan pernikahan dilaksanakan secara terpusat di KUA Wilayah Negara. Namun, seiring dengan perkembangan penduduk, khususnya masyarakat Muslim yang mulai

tersebar di setiap kecamatan, diperlukan pendirian Kantor Urusan Agama (KUA) di masing-masing kecamatan guna meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan pencatatan nikah. Sebagai

tindak lanjut dari kebutuhan tersebut, pada tahun 1983 didirikan

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan yang berlokasi di Desa Pulukan, Kecamatan Pekutatan.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kondisi masyarakat Muslim yang pada saat itu masih terkonsentrasi di Desa Pulukan, sehingga KUA tidak ditempatkan di wilayah ibu kota kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan terletak di tepi Jalan Raya Gilimanuk–Denpasar Km 71 dan berdampingan dengan Masjid Agung Nurul Huda Pulukan. Gedung KUA dibangun di atas tanah milik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jembrana dengan luas tanah sekitar 700 m². Bangunan utama memiliki luas kurang lebih 100 m² dengan konstruksi permanen dan dikelilingi tembok, sedangkan lahan di bagian belakang kantor masih tersisa sekitar 600 m² yang belum dimanfaatkan secara optimal.

b. Letak Geografis KUA Kecamatan Pekutatan

Kecamatan Pekutatan adalah salah satu dari 5 (Lima) Kecamatan di Kabupaten Jembrana, Kecamatan Pekutatan memiliki posisi strategis, bila dilihat dari perspektif geografis. Mengapa dikatakan memiliki posisi strategis, karena Kecamatan Pekutatan merupakan jalur penghubung utama segala aktivitas. Antara Kabupaten di sebelah timur yaitu Kabupaten Tabanan dengan Kabupaten Jembrana. Sebagai Implikasi dari kondisi tersebut maka Kecamatan Pekutatan dengan 8 wilayah Desa yang terbentang dari timur ke barat memiliki potensi pengembangan berbagai usaha, seperti usaha pertanian, perdagangan, industri dan jasa, dengan

memanfaatkan potensi lokal. Potensi lokal yang dimiliki meliputi pertanian, perkebunan, peternakan dan perikanan.

Tumbuh dan berkembangnya potensi tersebut didukung oleh potensi keharmonisan geografis antara dataran tinggi dan dataran rendah, dengan titik tertinggi 669 m dan titik terendah 1 m. Di samping itu perbandingan antara musim panas dan musim hujan berjalan secara normal. Secara faktual musim hujan di Kecamatan Pekutatan tidak berbeda dengan musim hujan di daerah Kecamatan lain di Kabupaten Jembrana. Curah hujan di Kecamatan Pekutatan hampir merata sepanjang tahun dan dengan suhu udara 23-30 derajat celcius.

Wilayah Kecamatan Pekutatan memiliki 8 desa, 29 banjar dinas dan 13 desa pakraman dengan luas wilayah: 29.449 Km, dengan jumlah penduduk pada akhir desember 2024 sebanyak 38999 jiwa dengan kepadatan 1399 orang/Km2. dan memiliki batas wilayah sebagai berikut:

c. Batas Wilayah

Tabel 4.1 Batas Wilayah (KUA) Kecamatan Pekutatan

Sebelah Barat	Kecamatan Mendoyo
Sebelah Utara	Kecamatan Buleleng
Sebelah Selatan	Samudra Indonesia
Sebelah Timur	Kecamatan Tabanan

Sumber : Arsip Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali⁵⁶

⁵⁶ Arsip Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali, didapatkan 14 Agustus 2025

d. Data Jumlah Desa, Dusun/ Banjar dan Desa Pakraman

Tabel 4.2

Jumlah dan Luas Wilayah Kelurahan (KUA) Kecamatan Pekutatan

No	Nama Desa	Nama Dusun/ Banjar	Nama Desa Pakraman	Ket
1	Medewi	<ul style="list-style-type: none"> • Pesinggahan • Loloan • Dlod Setra • Baler Setra • Dauh Pk Selepa 	Desa Medewi	
2	Pulukan	<ul style="list-style-type: none"> • Pulukan • Tinggi • Ledok • Arca • Arca Sentana 	Desa Pulukan	
3	Pekutatan	<ul style="list-style-type: none"> • Dauh Pakung • Dangin Pakung • Yeh kuning 	Desa Pekutatan	
4	Pangyangan	<ul style="list-style-type: none"> • Swastika • Cepaka 	Desa Pangyanagan	
5	Gumrih	<ul style="list-style-type: none"> • Rukun • Pasar • Serong 	Desa Gumrih	
6	Pengeragoan	<ul style="list-style-type: none"> • Dauh Tukad • Dangin Tukad • Bading kayu • Mengenuanyar • Pasut 	Desa Pengeragoan	
7	Asah Duren	<ul style="list-style-type: none"> • Temukus • Asahduren • Lebih • Sengah 	Desa Asah Duren	
8	Manggissari	<ul style="list-style-type: none"> • Bunut Bolong • Manggissari • Juwuk Manis 	Desa Manggissari	

Sumber : Arsip Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan Bali⁵⁷

⁵⁷ Arsip Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan Bali, didapatkan 14 Agustus 2025

2. Visi, Misi dan Moto Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali

a. Visi :

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan merupakan salah satu unit kerja Kementerian Agama dalam rangka melaksanakan tugas memiliki visi yaitu :

“Mewujudkan kinerja unggul dalam tata Kelola Organisasi pelayanan ummat berbasis *good Governance dan Clean Government*”.

b. Misi :

Disamping mempunyai visi, dalam rangka melaksanakan tugas

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan juga mempunyai misi yaitu :

- 1) Optimalisasi Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk
- 2) Mengembangkan Manajemen Dan Pendayagunaan Masjid, Zakat, Wakaf dan Haji
- 3) Memudahkan Akses Informasi Berbasis Teknologi
- 4) Memaksimalkan Kemitraan ummat Dengan Pengembangan Keluarga Sakinnah
- 5) Meningkatkan Peran Lembaga Dakwah dan Pelayanan Lintas Sektoral.

c. Moto

“*Good Clean Service*” Melayani dengan baik, benar dan bersih.

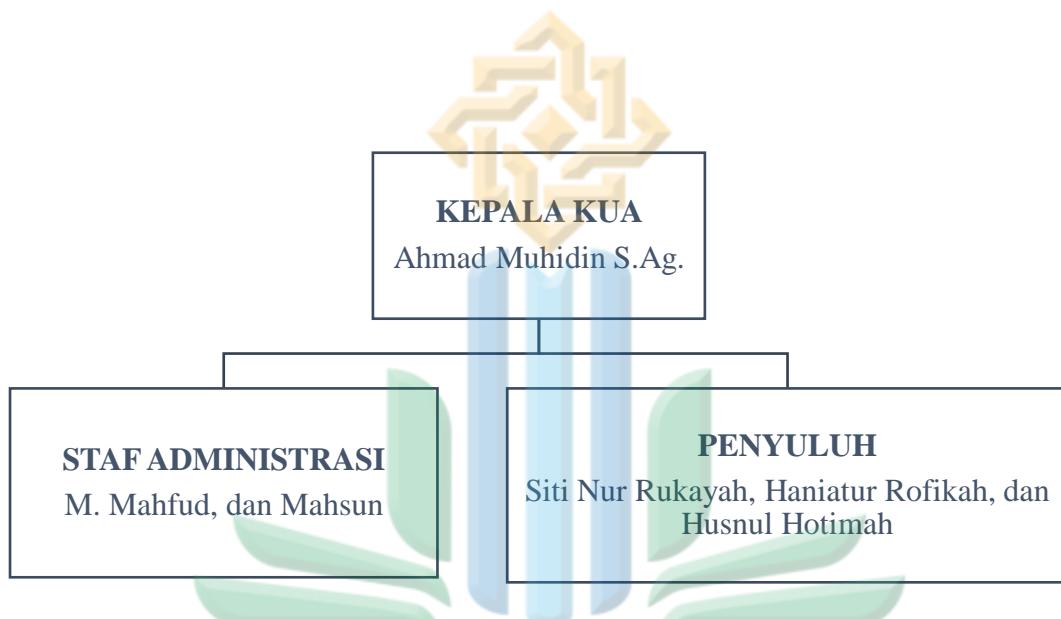
3. Tujuan

- a. Terciptanya pelayanan prima yang memuaskan kepada masyarakat dalam pencatatan nikah dan rujuk.
- b. Membangun system pengelolaan manajemen masjid, zakat, wakaf dan ibadah social yang memuara pada kesejahteraan ummat.
- c. Mewujudkan masyarakat yang terbangun dari keluarga yang harmonis, Bahagia, Sejahtera, aman, tenram, dan damai sehingga tercipta keluarga yang religious, dan madani.
- d. Mewujudkan peningkatan masyarakat sadar halal. Mengembangkan kemitraan umat dan pengukuran arah kiblat.
- e. Peningkatan bimbingan calon haji dan peningkatan kemaburuan pasca haji.

4. Struktur Organisasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana yang menjadi objek penelitian ini, mempunyai badan struktural yang terdiri dari: Kepala Kantor Urusan Agama, Dua Staf Administrasi, dan Tiga Penyuluhan Agama.

Beberapa struktural tersebut, bisa dilihat pada bagian berikut ini:



Gambar 4.1

Struktural KUA Kecamatan PekutatanSumber : Arsip Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Bali⁵⁸

5. Standar waktu dan pelaksanaan tugas layanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan

Tabel 4.3

Standar waktu dan pelaksanaan tugas layanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan

N0	JENIS LAYANAN	WAKTU	PELAKSANA TUGAS
1	Proses Akad Nikah <ul style="list-style-type: none"> a) Pendaftaran administrasi calon pengantin b) Pemeriksaan calon pengantin c) Penasehatan pra nikah d) Pelaksanaan akad nikah e) Penulisan kutipan akta nikah 	5 menit 10 menit 8 menit 15 menit 20 menit	Kepala KUA/Penghulu Kepala KUA/Penghulu Kepala KUA/Penghulu Kepala KUA/Penghulu Pengadministrasi NR
2	Legalisir	5 menit	Pengadministrasi NR
3	Rekomendasi	7 menit	Pengadministrasi NR
4	Pembuatan surat keterangan	5 menit	Pengadministrasi NR
5	Pembuatan duplikat kutipan akad nikah	20 menit	Pengadministrasi NR
6	Siding BP-4 dan keluarga Sakinah	10 menit	Kepala KUA/Penghulu
7	Pembuatan akta ikrar wakaf	10 menit	Kepala KUA/Penghulu
8	Surat mahram haji	5 menit	Kepala KUA/Penghulu
9	Konsultasi perkawinan	10 menit	Kepala KUA/Penghulu

⁵⁸ Arsip Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan Bali, didapatkan pada 14 Agustus 2025

Sumber : Arsip Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan bali

6. Deskripsi Jabatan

Pembagian tugas dalam suatu organisasi atau usaha sangat penting, agar memudahkan pemimpin dalam menjalankan tujuan usahanya.

Berikut ini diskripsi jabatan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan :

a. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), dengan tugas :

- 1) Analisis dokumen nikah atau rujuk, menjelaskan kekurangan persyaratan / penolakan, identifikasi dan analisis dokumen, analisis kelengkapan dan kebenaran dokumen rekomendasi nikah, analisis permohonan duplikat buku nikah, analisis dan pengesahan legalisasi buku nikah/surat keterangan nikah lainnya, melaksanakan layanan pencatatan akad nikah atau ikrar rujuk WNI dan campuran, analisis dokumen permohonan pencatatan isbat nikah, analisis dokumen permohonan pencatatan nikah di luar negeri, analisis materi bimbingan calon pengantin, analisis materi bimbingan remaja usia nikah, analisis materi bimbingan remaja usia sekolah, dan analisis materi bimbingan keluarga.
- 2) Analisis materi bimbingan calon pengantin, analisis materi bimbingan remaja usia nikah, analisis materi bimbingan remaja usia sekolah, analisis materi bimbingan keluarga.

- 3) Merencanakan monitoring pencatatan nikah atau rujuk, identifikasi evaluasi pencatatan nikah atau rujuk, melaksanakan kajian/telaah regulasi pencatatan nikah atau rujuk, membuat perencanaan koordinasi penataan regulasi, membuat perencanaan sosialisasi penataan regulasi.
- 4) Analisis permasalahan keluarga, analisis tindaklanjut penyelesaian permasalahan keluarga, analisis kebutuhan pembentukan desa binaan keluarga sakinah, analisis kebutuhan pembinaan desa atau kelurahan binaan keluarga Sakinah.
- 5) Analisis kasus layanan pernikahan, analisis kasus pernikahan yang tidak sesuai dengan peraturan, analisis kasus dokumen pernikahan palsu.
- 6) Analisis kebutuhan layanan konsultasi tugas kepenghuluan, analisis kebutuhan layanan pengembangan kompetensi penghulu, analisis kebutuhan layanan konsultasi regulasi kepenghuluan, analisis kebutuhan layanan konsultasi regulasi pernikahan.
- 7) Analisis permasalahan waris, analisis masalah perwalian dan saksi, analisis masalah mahram pernikahan, analisis masalah talak dan rujuk.⁵⁹

⁵⁹ Sumber data: Uraian Tugas, kepala Kantor KUA, Kec. Pekutatan, pada hari selasa 26 Agustus 2025

- b. Staff Administrasi, dengan tugas;
- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan analisa humas sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik
 - 2) Mengumpulkan data Humas Dengan Prosedur yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas
 - 3) Mengidentifikasi data humas sesuai dengan media agar memperlancar pelaksanaan tugas
 - 4) Melakukan koordinasi dengan unit kerja atau instansi sesuai dengan persediaan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas
 - 5) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban
 - 6) Melakukan persiapan untuk memfasilitasi tamu dari dalam atau luar kota
 - 7) Melakukan koordinasi dengan wartawan dalam rangkap peliputan kegiatan kepala kantor
 - 8) Melaksanakan Tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan atau atasan langsung.⁶⁰

⁶⁰ Sumber Data : Uraian Tugas, staff administrasi KUA, Kec. Pekutatan, pada hari senin 25 Agustus 2025

c. Penyuluhan Keagamaan Islam, dengan tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja tahunan dan menyusun rencana kerja operasional bulanan program bimbingan atau penyuluhan pada kelompok sasaran masyarakat umum dan atau khusus tingkat satu
- 2) Melakukan Identifikasi dan Inten tali Sasi data kelompok sasaran dalam bentuk tabulasi di wilayah sasaran
- 3) Menyusun materi bimbingan atau penyuluhan tentang keragaman dan Pembangunan Bagi kelompok sasaran masyarakat umum dan atau khusus tingkat satu dalam bentuk media cetak dan digital (naskah/ Slide/ flayer/ Infografis/poster/ video)
- 4) Membentuk kelompok sasaran masyarakat umum dan atau khusus tingkat satu, melaksanakan bimbingan atau penyuluhan tentang keagamaan dan pembangunan dalam forum tatap muka Kepada kelompok sasaran masyarakat umum dan atau khusus tingkat satu, dan melaksanakan bimbingan atau penyuluhan berbasis teknologi informasi, media sosial tentang keagamaan dan Pembangunan
- 5) Melaksanakan kegiatan pelayanan konseling/ informasi/ dialog kategori Satu
- 6) Aktif melakukan pengabdian masyarakat di bidang keagamaan dan pembangunan melalui organisasi profesi penyuluhan agama dan atau lintas sektor dengan organisasi/lembaga pemerintah/swasta

bersifat sosial keagamaan intern atau lintas agama di tingkat kecamatan

- 7) Mengikuti kegiatan Pengembangan kompetensi: terlaksananya pelatihan fungsional⁶¹

B. Penyajian Data Dan Analisis

Peneliti akan memaparkan hasil temuan yang diperoleh berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilaksanakan. Uraian ini disusun dengan mengacu pada data dan informasi yang berhasil dihimpun selama proses penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas, terperinci, dan faktual mengenai kondisi yang diteliti. Terkait dengan peran manajemen kepemimpinan dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan pekutatan kabupaten jembrana bali”.

Berikut Adalah hasil selama peneliti melakukan penelitian di tempat.

Sebagaimana deskripsi berikut ini :

1. Implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Muhidin selaku kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan, implementasi manajemen kepemimpinan di KUA ini dilaksanakan melalui empat fungsi utama manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

⁶¹ Sumber Data : Uraian Tugas, Staff Penyuluhan agam islam, Kec. Pekutatan, pada hari senin 25 Agustus 2025

“Implementasi manajemen kepemimpinan yang saya terapkan berangkat dari prinsip kebersamaan. Jadi saya tidak ingin kepemimpinan ini hanya berhenti pada pemberian instruksi dari meja kantor saja. Saya bersama teman-teman di KUA, baik penyuluhan maupun staf JFU, selalu berusaha turun langsung ke lapangan. Contoh konkretnya, ketika melakukan monitoring tanah wakaf, saya ikut bersama tim, bukan hanya menugaskan. Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa kami benar-benar bekerja bersama, sekaligus menghindari kesan bahwa Kepala KUA condong kepada kepentingan tertentu”.



Gambar 4.2 Penyerahan Sertifikat Wakaf Bersama Kepala KUA dan Tim

“Begitu juga dalam pembinaan Majelis Ta’lim yang ada di tiga desa, yaitu Medewi, Pekutatan, dan Pulukan. Saya tidak hanya memantau dari laporan, tetapi rutin sebulan sekali turun langsung bersama penyuluhan. Kami atur jadwal agar seluruh anggota juga ikut turun. Dengan begitu, kami bisa menyerap aspirasi masyarakat secara langsung, melihat hasil binaan penyuluhan, sekaligus memperkuat silaturahmi. Yang paling penting, kegiatan ini menjadi kesempatan untuk berbagi ilmu agama, khususnya fiqh. Karena kenyataannya, masih banyak masyarakat yang belum memahami hal-hal mendasar, misalnya doa mandi junub, padahal itu kewajiban yang seharusnya diketahui sejak usia menikah. Jadi bagi saya, keberadaan KUA bukan hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga hadir sebagai pendamping umat dalam kehidupan beragama”.⁶²

⁶² Bapak Muhibin selaku kepala KUA, diwawancara oleh peneliti di kec pekuatatan, 26 agustus 2025



Gambar 4.3 Pembinaan Majlis Ta'lim di Tiga Desa

Menurut penerangan diatas, menunjukkan bahwa Implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali dilakukan dengan berlandaskan prinsip kebersamaan dan partisipasi aktif. Kepala KUA tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga turun langsung bersama pegawai dalam berbagai kegiatan, seperti monitoring tanah wakaf dan pembinaan Majelis Ta'lim di tiga desa binaan.

Pola kepemimpinan ini menunjukkan keterlibatan nyata, transparansi, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Melalui pendekatan tersebut, kepemimpinan di KUA Pekutatan mampu menyerap aspirasi, memperkuat silaturahmi, serta memberikan pendampingan keagamaan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, permasalahan tentang bagaimana implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Pekutatan dapat dijawab bahwa kepemimpinan di sana bersifat partisipatif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan keagamaan.

Jadi sebagaimana yang telah beliau jelaskan, perencanaan yang dilakukan oleh bapak muhidin pada awalnya melaksanakan rapat Bersama

para staf kantor untuk merencanakan program kerja dan pelayanan kepada masyarakat kemudian turun langsung ke lapangan Bersama segenap staf kantor untuk mengobservasi kondisi masyarakat yang dituju.

Setelah perecanaan dan observasi, Langkah yang digunakan dalam pelaksanaan dari rencana yang telah diobservasi ialah berupa monitoring tanah wakaf supaya terhindar dari kecondongan dan prasangka untuk kepentingan tertentu.

“KUA ini sebenarnya UPT dari unit Pusat teknis oleh karena itu KUA mempunyai beberapa tupoksi di antaranya tupoksi itu yang paling pokok adalah melayani pelayanan nikah dan rujuk, selain itu Wakaf, keluarga sakinah, dan pembinaan pembinaan ke masjidan, dan pembinaan perkawinan, pembinaan perkawinan sebelum pelaksanaan akad nikah, pencatatan akad nikah maupun pembinaan setelah mereka menjadi suami istri itu juga merupakan tupoksi daripada kua”.



Gambar 4.4 Pelayanan Nikah dan Pelaksanaan Akad Nikah

“Kalau dalam pelaksanaan sebelum akad ada bin win setelah akad nikah namanya relasi harmonis oleh karena itu. Saya sebagai kepala KUA mempunyai beberapa cara dalam memimpin kantor KUA kecamatan Pekutatan ini secara hirarkis saya adalah pejabat fungsional dan Penghulu yang diberikan tugas tambahan sebagai kepala KUA itu beda dengan dulu, kalo dulu punya tugasnya sendiri, kepala kantor sendiri, penghulu sendiri”.⁶³

⁶³ Bapak Muhibin selaku kepala KUA, diwawancara oleh peneliti di kec pekuatatan, 26 agustus 2025, pukul 09.30

Hasil dari wawancara diatas dapat dikelompokan dari empat fungsi manajemen kepemimpinan diantaranya, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan :

a. Perencanaan (*Planning*)

Pada dasarnya perencanaan merupakan proses menetapkan tujuan dan cara mencapainya. Dalam konteks KUA Pekutatan, Kepala KUA melakukan perencanaan melalui rapat bersama staf dan penyuluhan untuk menyusun program kerja dan menentukan langkah-langkah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya penetapan tujuan, pembagian tugas, dan analisis kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya sesuai prinsip perencanaan.

Program kerja yang disusun oleh KUA Pekutatan meliputi zakat wakaf, keluarga sakinhah, pembinaan umat, dan nikah dan rujuk yang memiliki tujuan sebagai berikut:

1) Zakat Wakaf

Program kerja zakat dan wakaf bertujuan untuk meningkatkan tata kelola serta pemanfaatan zakat dan wakaf secara optimal, transparan, dan tepat sasaran. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi pendataan potensi zakat dan wakaf di wilayah kerja KUA, pembinaan kepada amil zakat dan nazhir wakaf, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya zakat dan wakaf dalam meningkatkan kesejahteraan umat. Selain itu, KUA melakukan pendampingan administrasi ikrar wakaf, sertifikasi tanah wakaf,

serta koordinasi dengan lembaga terkait guna memastikan pengelolaan zakat dan wakaf sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Keluarga Sakinah

Program kerja nikah dan rujuk diarahkan untuk mewujudkan tertib administrasi, legalitas pernikahan, serta pembinaan kehidupan rumah tangga masyarakat. Kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pencatatan nikah dan rujuk, pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi, serta pelaksanaan bimbingan perkawinan bagi calon pengantin. KUA juga berperan dalam memberikan edukasi tentang hak dan kewajiban suami istri, pencegahan pernikahan dini, serta penyuluhan hukum keluarga Islam. Program ini diharapkan mampu menciptakan keluarga yang sah secara hukum, harmonis, dan bertanggung jawab.

3) Pembinaan Umat

Program kerja penyuluhan agama bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, pengamalan, dan penghayatan nilai-nilai ajaran Islam dalam kehidupan masyarakat. Kegiatan penyuluhan dilakukan melalui ceramah keagamaan, majelis taklim, khutbah, serta pembinaan kelompok masyarakat di desa/kelurahan. Materi penyuluhan meliputi akidah, ibadah, akhlak, toleransi beragama, serta penguatan moderasi beragama. Melalui program

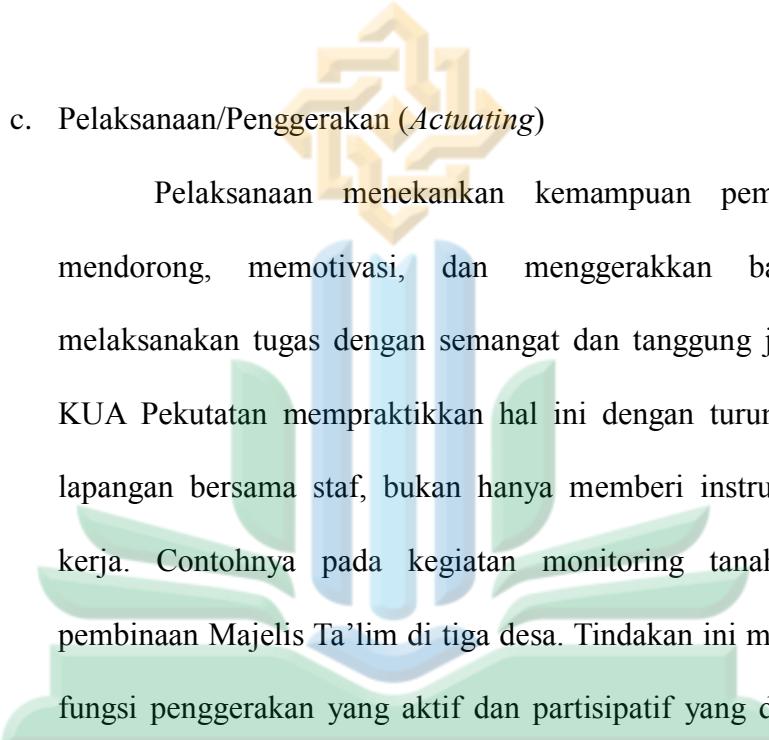
ini, diharapkan tercipta masyarakat yang religius, berakhhlak mulia, dan mampu menjaga kerukunan antarumat beragama.

4) Nikah Dan Rujuk

Program kerja pembinaan keluarga sakinah difokuskan pada upaya mewujudkan keluarga yang harmonis, sejahtera, dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi bimbingan keluarga sakinah, konsultasi permasalahan rumah tangga, pembinaan pasca nikah, serta pendampingan keluarga rentan konflik. KUA juga bekerja sama dengan instansi terkait untuk memberikan edukasi tentang ketahanan keluarga, pola asuh anak, dan pencegahan perceraian. Program ini bertujuan untuk membangun keluarga yang sakinah, mawaddah, dan rahmah sebagai fondasi utama dalam kehidupan bermasyarakat.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Bahwa pengorganisasian mencakup pembagian kerja dan pengaturan struktur organisasi agar setiap anggota memahami tanggung jawabnya. Kepala KUA mengatur pembagian tugas antara penyuluhan, penghulu, dan staf JFU sesuai dengan bidangnya masing-masing (wakaf, pernikahan, keluarga sakinah, pembinaan umat). Oleh karena itu bahwa struktur organisasi harus mendukung efektivitas pelaksanaan program seperti halnya kepala KUA Pakutatan ke pegawai.

c. Pelaksanaan/Penggerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan menekankan kemampuan pemimpin untuk mendorong, memotivasi, dan menggerakkan bawahan agar melaksanakan tugas dengan semangat dan tanggung jawab. Kepala KUA Pekutatan mempraktikkan hal ini dengan turun langsung ke lapangan bersama staf, bukan hanya memberi instruksi dari meja kerja. Contohnya pada kegiatan monitoring tanah wakaf dan pembinaan Majelis Ta'lim di tiga desa. Tindakan ini memperlihatkan fungsi penggerakan yang aktif dan partisipatif yang dilakukan oleh kepala KUA Pekutatan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dalam pengawasan diperlukan untuk memastikan pelaksanaan berjalan sesuai rencana dan tujuan organisasi yang sudah ditentukan. Kepala KUA melakukan monitoring dan evaluasi langsung, baik melalui laporan penyuluhan maupun kunjungan lapangan, untuk menjaga transparansi dan mencegah penyimpangan. Ini mencerminkan fungsi pengawasan yang berkelanjutan.⁶⁴

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali telah menerapkan keempat fungsi manajemen secara terpadu. Kepemimpinan yang dijalankan oleh Kepala KUA bersifat partisipatif, komunikatif, dan kolaboratif, mencerminkan penerapan

⁶⁴ Bapak Muhibin selaku kepala KUA, diwawancara oleh peneliti di kec pekuatatan, Senin 25 agustus 2025, Pukul 11.15

teori manajemen modern yang menekankan keterlibatan, transparansi, dan pelayanan publik berbasis nilai keagamaan.

2. Peran manajemen kepemimpinan dalam upaya kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di KUA Kecamatan Pekutatan Bali?

Kepemimpinan (*Leadership*) adalah suatu proses yang mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju mengenai apa yang dikerjakan, bagaimana tugas itu dilakukan dengan baik secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan bersama.⁶⁵ Seorang pemimpin adalah seorang yang mampu membina ataupun mengarahkan suatu pekerjaan agar pekerjaan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan tertentu.⁶⁶

Setiap individu ataupun kelompok yang terhimpun dalam sebuah struktur organisasi harus mampu berinteraksi dengan baik. Dalam organisasi tersebut, manajemen kepemimpinan menjadi bagian penting karena kepemimpinan memiliki keterkaitan langsung dan berpengaruh terhadap bawahan atau pegawainya. Oleh karena itu, peran manajemen kepemimpinan sangat dibutuhkan dalam upaya mendorong terciptanya dan peningkatan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat, sehingga organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan publik.

⁶⁵ Soekarso Iskandar Putong, Kepemimpinan Kajian Teoritis Dan Praktis, (Jakarta : Buku dan Artikel Karya Iskandar Putong, 2015), hlm. 58.

⁶⁶ Bapak Muhibin selaku kepala KUA, diwawancara oleh peneliti di kec pekuatatan, Senin 26 Agustus 2025, Pukul 09.30

Peran Manajemen Kepemimpinan yang dilakukan oleh Bapak Ahmad Muhidin, S. Ag di KUA Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana sebagai informan pertama dalam menjawab dan menjelaskan beberapa konsep dan teknis dalam menjalankan kepemimpinannya beliau mengatakan:

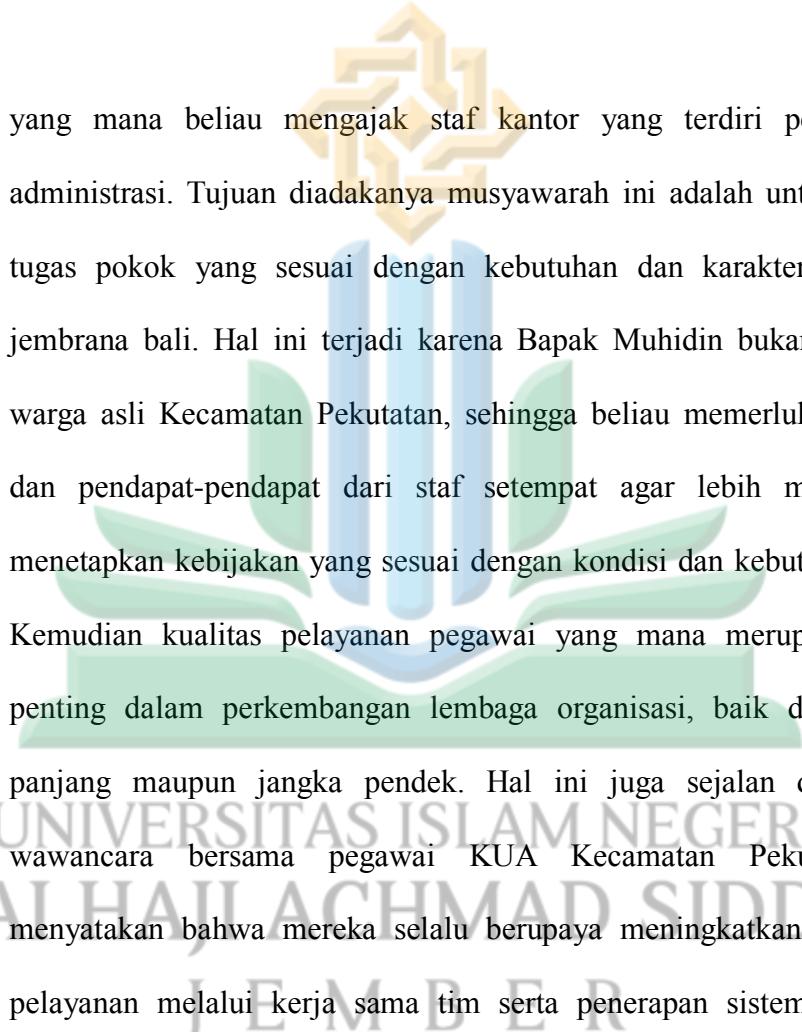
“Setiap sesuatu itu tentu ada manajemennya dan ada pula gaya kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan yang saya terapkan yakni demokratis lebih kepada musyawarah, yaitu dengan mengajak teman-teman penyuluh untuk bersama-sama merumuskan kegiatan-kegiatan yang menjadi tupoksi KUA. Sebab, kalau sistem yang kita bangun hanya berpusat pada kepala KUA saja, tentu akan sulit berjalan maksimal. Apalagi, yang lebih memahami kondisi masyarakat di sini adalah para penyuluh kami. Secara pribadi, saya bukan asli dari daerah ini (Pekutatan), jadi saya hanya bisa melihat secara global dan umum. Sementara itu, para penyuluh yang notabene putra daerah sekaligus memiliki JFU, tentu lebih mengerti kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat”.⁶⁷



Gambar 4.5 Musyawarah dengan Staff KUA

Dari penjelasan ini, peran menejemen kepimpinan yang diterapkan oleh bapak muhidin adalah gaya kepemimpinan demokratis/musyawarah

⁶⁷ Bapak Muhidin selaku kepala KUA, diwawancara oleh peneliti di kec pekuatatan, Selasa 26 agustus 2025, Pukul 09.30



yang mana beliau mengajak staf kantor yang terdiri penyuluh dan administrasi. Tujuan diadakanya musyawarah ini adalah untuk membuat tugas pokok yang sesuai dengan kebutuhan dan karakter masyarakat jembrana bali. Hal ini terjadi karena Bapak Muhidin bukan merupakan warga asli Kecamatan Pekutatan, sehingga beliau memerlukan masukan dan pendapat-pendapat dari staf setempat agar lebih mudah dalam menetapkan kebijakan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah. Kemudian kualitas pelayanan pegawai yang mana merupakan bagian penting dalam perkembangan lembaga organisasi, baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara bersama pegawai KUA Kecamatan Pekutatan yang menyatakan bahwa mereka selalu berupaya meningkatkan kinerja dan pelayanan melalui kerja sama tim serta penerapan sistem yang lebih efektif.

Adapun menurut Bapak Mabsun selaku staff administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakutatan mengatakan:

“Menurut Bapak, yang kami tingkatkan dalam kepemimpinan dan sistem pelayanan adalah cara kita dalam memenuhi keinginan masyarakat dengan sebaik mungkin, khususnya dalam hal pelayanan pernikahan. Misalnya, ketika masyarakat sudah menentukan jadwal akad nikah, pihak KUA harus berusaha tidak mengubah atau mengganggu jadwal tersebut, meskipun ada ketentuan atau kegiatan lain yang sudah direncanakan. Sikap ini mencerminkan bentuk pelayanan yang menghargai kebutuhan dan kenyamanan Masyarakat”.

Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi sikap dan tata krama dari petugas. Setiap tamu atau masyarakat

yang datang ke KUA diharapkan disambut dengan ramah, penuh senyum, dan pelayanan yang menyenangkan, sehingga mereka merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagai contoh peningkatan, KUA dapat menerapkan sistem penjadwalan digital atau layanan reservasi online agar masyarakat dapat dengan mudah menentukan jadwal akad tanpa terjadi benturan waktu. Di sisi lain, KUA juga bisa memberikan pelatihan etika pelayanan dan komunikasi publik kepada seluruh pegawai, agar dalam setiap interaksi dengan masyarakat, petugas mampu menampilkan sikap yang sopan, ramah, dan profesional. Dengan begitu, kepemimpinan yang responsif dan pelayanan yang humanis dapat benar-benar dirasakan oleh Masyarakat”.⁶⁸

Pernyataan di atas menekankan bahwasanya kepemimpinan dan kualitas yang efektif dalam lembaga pelayanan publik, seperti KUA, harus berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Seorang pemimpin mampu mengarahkan pegawainya agar memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh tanggung jawab, khususnya dalam pelayanan pernikahan yang sangat sensitif terhadap waktu dan kenyamanan masyarakat.

Penekanan utamanya terletak pada bagaimana sikap empati dan penghargaan terhadap masyarakat menjadi bagian dari budaya kerja di KUA. peningkatan kualitas dilihat dari sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menyenangkan. berupa penerapan sistem penjadwalan digital dan pelatihan etika pelayanan

⁶⁸ Bapak Mahsun selaku Staff Administrasi KUA, diwawancara oleh peneliti di Kec. Pekuatatan, Rabu 27 Agustus 2025, Pukul 11.00

menjadi bentuk konkret dari upaya kepemimpinan yang adaptif terhadap perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat. sehingga pelayanan KUA dapat berjalan lebih profesional, efisien, dan humanis, serta mampu mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik yang berkualitas.

Bapak mahfud juga mengatakan:

“Kualitas kegiatan tersebut itu adalah dari apa yang disampaikan memberi makna silaturahmi bagi orang ada acara di tengah tengah tetangga sebelah”.⁶⁹



UNIVERSITAS
KIAI HAJI ABDI
JENDELA
GERI
ODIQ

**Gambar 4.6 Silaturrahi Mendaatangi Acara MTQ Tingkat
Kecmatan Pekutatan**

Maksud dari pernyataan kualitas kegiatan tersebut yang dilakukan oleh penyuluhan adalah menyampaikan makna sosial dan spiritual yang mendalam, yaitu dengan cara pihak KUA kecamatan pakutatan hadir di tengah Masyarakat baik secara langsung maupun melalui acara keagamaan di lingkungan masyarakat, penyuluhan berupaya menumbuhkan rasa saling peduli, mempererat hubungan antarwarga, dan menghidupkan kembali semangat gotong royong.

⁶⁹ Bapak Mahfud selaku Staff Administrasi KUA, diwawancara oleh peneliti di Kec. Pekutatan, Senin 25 Agustus 2025, Pukul 11.15

Ini yang berupa kehadiran pihak KUA kecamatan pakutatan bali menjadi media untuk memperkuat ikatan sosial antar individu dalam masyarakat, di dalam momen-momen kebersamaan seperti acara keagamaan, peringatan hari besar Islam, atau kegiatan di lingkungan sekitar. Hal ini bertujuan supaya Masyarakat mengetahui bawasanya pihak KUA hadir dan turut bergabung dalam setiap acara yang dilakukan Masyarakat. Serta kesempatan ini juga menjadi media dalam menyampaikan dakwah mempererat silaturahmi serta program kerja yang dibuat oleh pihak KUA kecamatan pakutatan bali agar Masyarakat mengetahui program – program yang ada.

Adapun menurut Bapak Mahfud selaku staff Administrasi KUA kecamatan pakutatan bali mengatakan bawasanya:

“Merubah mindset tempat kerja itu diubah jadi harus ada, bukan hanya di PTSP saja, tapi semuanya sudah memberikan tempat khusus bagi pegawainya atau stafnya”.⁷⁰

Dalam penyampaian tersebut beliau menjelaskan bahwasanya KUA memahami pentingnya menyediakan ruang kerja yang layak dan representatif agar pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus, tertata, dan profesional. Jadi, bukan hanya masyarakat yang difasilitasi melalui pelayanan yang baik, tetapi pegawai juga diberi dukungan lingkungan kerja yang memadai. Dengan demikian, perubahan mindset ini mencerminkan komitmen lembaga untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan.

⁷⁰ Bapak Mahfud selaku Staff Administrasi KUA, diwawancara oleh peneliti di Kec. Pakutatan, Senin, 25 Agustus 2025, Pukul 11.15

Pegawai yang bekerja di lingkungan yang nyaman dan teratur akan lebih produktif serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Artinya, lembaga tidak hanya berfokus pada penyediaan ruang pelayanan seperti PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), tetapi juga mulai memperhatikan kenyamanan dan fasilitas kerja bagi seluruh pegawai atau staf di setiap bagian.

Adapun menurut Ibu Husnul selaku penyuluhan di KUA Kecamatan Pakutatan Bali mengatakan:

“Mungkin beda individu beda tupoksi beda kalau dari penyuluhan itu sendiri karena kita sekarang dituntut lebih mengedepankan digitalisasi kita mengambil peluang Disana di gital itu. Kita juga selain penyuluhan secara offline ke masjlis” taklim kita juga gencar melaksanakan penyuluhan melalui media online seperti itu”⁷¹

Pernyataan tersebut menekankan bahwa setiap individu dalam lembaga memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang berbeda, sehingga bentuk yang dilakukan pun bervariasi sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Dalam konteks penyuluhan agama, yang dikembangkan saat ini lebih menekankan pada pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana penyebaran informasi dan dakwah.

Hal ini sejalan dengan tuntutan era modern yang menuntut pelayanan dan penyuluhan bersifat cepat, luas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Jika sebelumnya kegiatan penyuluhan hanya dilakukan secara offline melalui majelis taklim atau pertemuan langsung, kini penyuluhan

⁷¹ Ibu Husnul selaku Staff Penyuluhan Agama KUA, diwawancara oleh peneliti di Kec. Pakutatan, Jumat 29 Agustus 2025, Pukul 10.00

juga aktif melaksanakan penyuluhan secara online melalui berbagai platform digital seperti media sosial, video dakwah, atau webinar keagamaan. Langkah ini, menunjukkan adanya perubahan pola kerja yang adaptif terhadap perkembangan zaman, di mana penyuluhan tidak hanya menjadi pengajar di lapangan, tetapi juga di media digital dalam menyebarkan nilai-nilai keagamaan dan sosial kepada masyarakat secara lebih luas dan efisien.

Selain itu hasil dari wawancara menganai kualitas pelayanan yang di sampaikan oleh Ibu Husnul yang mana mengatakan:

“Jadi kami kemanag Jembrana mempunyai slogan “Santika” yakni santun, simpatik, dan beretika, itu salah satu dari slogan kemenag jemberana dalam melayani masyarakat dan kami menerapkan itu dalam pelayanan kami di KUA Pekutatan sehari-hari. Semoga dengan menerapkan dari slogan tersebut masyarakat jadi puas dalam pelayanan kami. Dan pelayanan kami menjadi pelayanan yang perima dimasyarakat dan dapat diterima dengan baik”.⁷²



4.7 Pembukaan Slogan Kemenag Jemberana

Menurut hasil wawancara Ibu Husnul menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Jembrana melalui KUA Pekutatan berkomitmen untuk menjalankan pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai

⁷² Ibu Husnul selaku Staff Penyuluhan Agama KUA, diwawancarai oleh peneliti di Kec. Pekutatan, Jumat 29 Agustus 2025, Pukul 10.15

yang terkandung dalam slogan “Santika” (Santun, Simpatik, dan Beretika).

Slogan tersebut tidak hanya menjadi semboyan semata, tetapi benar-benar diterapkan dalam setiap aspek pelayanan sehari-hari. Tujuannya adalah agar masyarakat merasakan pelayanan yang ramah, profesional, dan berintegritas sehingga menumbuhkan kepuasan, kepercayaan, serta penerimaan yang baik dari masyarakat terhadap kinerja KUA Pekutatan.

Ibu Husnul juga menjelaskan tentang perlu ditingkatkannya dalam kepemimpinan dan staf pelayanannya di KUA Pekutatan,

“Menurut saya yang perlu ditingkatkan dan dijaga yakni kesolidan para pegawai karena itu sangat berpengaruh dalam melaksanakan pelayanan sehari hari dan pastinya perlu ditingkatkan lagi semangat kinerja pegawai KUA Pekutatan untuk melaksanakan tugas agar lebih baik”.⁷³

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai pentingnya ditingkatkan kepemimpinan dan staf pelayanannya di KUA Pekutatan yang mana keberhasilan pelayanan di KUA Pekutatan sangat bergantung pada kesolidan dan semangat kerja para pegawai. Kekompakan antar pegawai menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat kerja sama tim dan meningkatkan motivasi pegawai, agar kinerja KUA semakin optimal dan pelayanan yang diberikan semakin baik serta memuaskan masyarakat.

⁷³ Ibu Khusnul selaku Staff Penyuluh Agama KUA, diwawancara oleh peneliti di Kec. Pekutatan, Jumat 29 Agustus 2025, Pukul 11.25

C. Pembahasan Temuan

Data dari hasil peneliti disajikan pada bagian ini. Dari temuan tentang “Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali”. Berdasarkan hasil temuan penelitian dari judul tersebut ialah:

1. Implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui teknik wawancara dan observasi dilapangan, implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan menunjukkan adanya penerapan fungsi-fungsi manajemen secara terpadu, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hal ini sesuai dengan teori manajemen klasik yang dikemukakan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari empat fungsi utama: *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

- a. Perencanaan (Planning): dalam hal ini diperlukan adanya perencanaan dengan melalui rapat rutin untuk menentukan program kerja dan strategi pelayanan kepada masyarakat. Kepala KUA Kecamatan Pekutatan memastikan setiap rencana didasarkan pada hasil observasi langsung terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. Pengorganisasian (Organizing): sesetelah melakukan perencanaan dilakukan dengan pembagian tugas yang jelas antara penyuluh,

penghulu, dan staf administrasi. Setiap pegawai memiliki peran yang spesifik sesuai bidangnya, seperti wakaf, pernikahan, dan keluarga sakinah.

- c. Pelaksanaan (Actuating): setelah itu melakukan kegiatan sesuai arahan Kepala KUA untuk mendorong pegawai dalam bekerja aktif, penuh tanggung jawab, dan menjadikan dirinya teladan dengan terjun langsung ke lapangan.
- d. Pengawasan (Controlling): kemudian dalam pelaksanaan tersebut dibutuhkan pengawasan dari kepala KUA untuk melihat kegiatan yang dilakukan yakni melalui monitoring dan evaluasi lapangan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai tujuan yang sudah ditentukan, serta menjaga transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Kepemimpinannya yang dijalankan oleh Bapak Ahmad Muhidin selaku kepala KUA Kecamatan Pekutatan mereapkan dengan prinsip kebersamaan dan partisipasi aktif, yang mana hal tersebut mencerminkan gaya kepemimpinan demokratis. Namun Bapak Ahmad Muhidin selaku kepala KUA Kecamatan Pekutatan tidak hanya memberi instruksi secara administratif, tetapi juga turun langsung ke lapangan bersama pegawai dalam berbagai kegiatan, seperti monitoring tanah wakaf dan pembinaan Majelis Ta’lim di tiga desa (Medewi, Pekutatan, dan Pulukan).

Dalam praktik ini menunjukkan bahwa kepala KUA Kecamatan Pekutatan menerapkan model kepemimpinan partisipatif dan komunikatif, di mana pemimpin tidak menempatkan diri sebagai penguasa, melainkan

sebagai bagian dari tim kerja. Hal ini sejalan dengan kepemimpinan efektif yakni kemampuan untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang lain dengan menumbuhkan kesadaran bersama terhadap tujuan organisasi yang dijalankan.

Secara keseluruhan, pola kepemimpinan di KUA Pekutatan menampilkan ciri manajemen kolaboratif dan berbasis pelayanan publik, yang menekankan nilai keterlibatan, tanggung jawab sosial, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi-fungsi manajemen tidak hanya diterapkan secara administratif, tetapi juga secara sosial dan spiritual sesuai karakter lembaga keagamaan.

2. Peran Manajemen Kepemimpinan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui teknik wawancara dan observasi dilapangan, bahwa peran manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan yang dijalankan oleh Bapak Ahmad Muhidin berorientasi pada prinsip demokratis dan musyawarah, dengan melibatkan seluruh unsur pegawai, penyuluhan, dan staf administrasi dalam setiap pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajerial di KUA tidak bersifat naik turun (*top-down*) melainkan berdasarkan partisipasi bersama.

Keterlibatan aktif bawahan dalam perencanaan kegiatan mencerminkan kepemimpinan yang responsif terhadap kondisi sosial dan

budaya masyarakat setempat. Mengingat Kepala KUA bukan berasal dari daerah Jembrana, pendekatan partisipatif ini menjadi strategi adaptif untuk memahami karakteristik masyarakat lokal dan mengarahkan kebijakan yang relevan dengan kebutuhan mereka.

a. Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan, pelayanan di KUA Kecamatan Pekutatan meliputi berbagai aspek, antara lain:

1) Digitalisasi Layanan

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, penyuluhan agama di KUA Pekutatan telah memanfaatkan media digital dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan dan dakwah. Penyuluhan tidak hanya dilakukan secara konvensional melalui majelis taklim, tetapi juga melalui media sosial, video dakwah, dan platform daring lainnya. ini memperluas jangkauan dakwah dan menjadikan pelayanan keagamaan lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

2) Dalam Pelayanan Administratif

Dalam hal pelayanan seperti pelayanan pernikahan, KUA Pekutatan berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh staf administrasi, penentuan jadwal akad nikah diusahakan tidak bertentangan dengan rencana masyarakat. Bahkan muncul gagasan untuk mengembangkan sistem penjadwalan digital atau reservasi

daring, sebagai bentuk pelayanan modern yang efisien dan transparan.

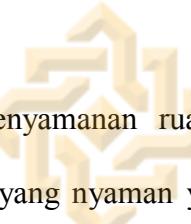
3) Sosial dan Kultural

Dalam KUA Kecamatan Pekutatan juga mengembangkan berbasis sosial dengan aktif berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat, seperti acara keagamaan dan peringatan hari besar Islam. Keterlibatan ini menumbuhkan kedekatan emosional antara lembaga dan masyarakat serta memperkuat fungsi sosial Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Pekutatan sebagai lembaga yang tidak hanya melayani secara administratif, tetapi juga hadir dalam kehidupan sosial-keagamaan masyarakat.

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

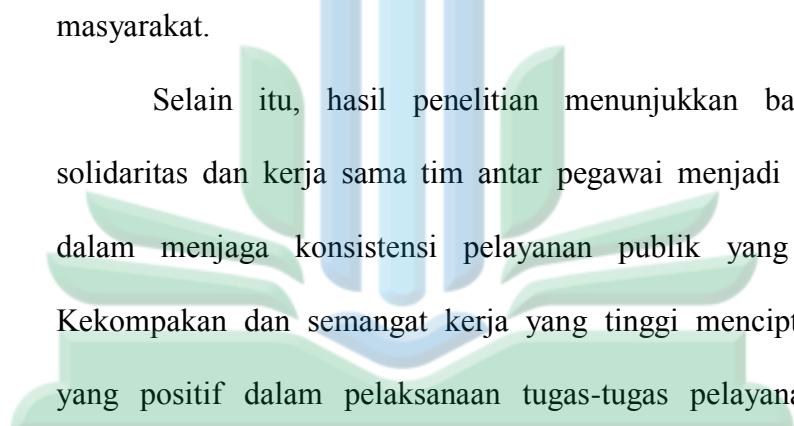
Peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan didasarkan pada implementasi nilai-nilai yang terkandung dalam slogan “Santika” (Santun, Simpatik, dan Beretika) yang menjadi pedoman Kementerian Agama Kabupaten Jembrana. Nilai-nilai tersebut diterapkan dalam perilaku pelayanan pegawai, yang ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani Masyarakat.

Kualitas pelayanan juga diperkuat melalui peningkatan fasilitas dan lingkungan kerja bagi pegawai. Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan berupaya mengubah paradigma kerja agar tidak hanya berfokus pada ruang pelayanan (PTSP), tetapi juga



memperhatikan kenyamanan ruang kerja staf di seluruh bagian.

Lingkungan kerja yang nyaman yakin dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat solidaritas dan kerja sama tim antar pegawai menjadi faktor utama dalam menjaga konsistensi pelayanan publik yang berkualitas. Kekompakkan dan semangat kerja yang tinggi menciptakan sinergi yang positif dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

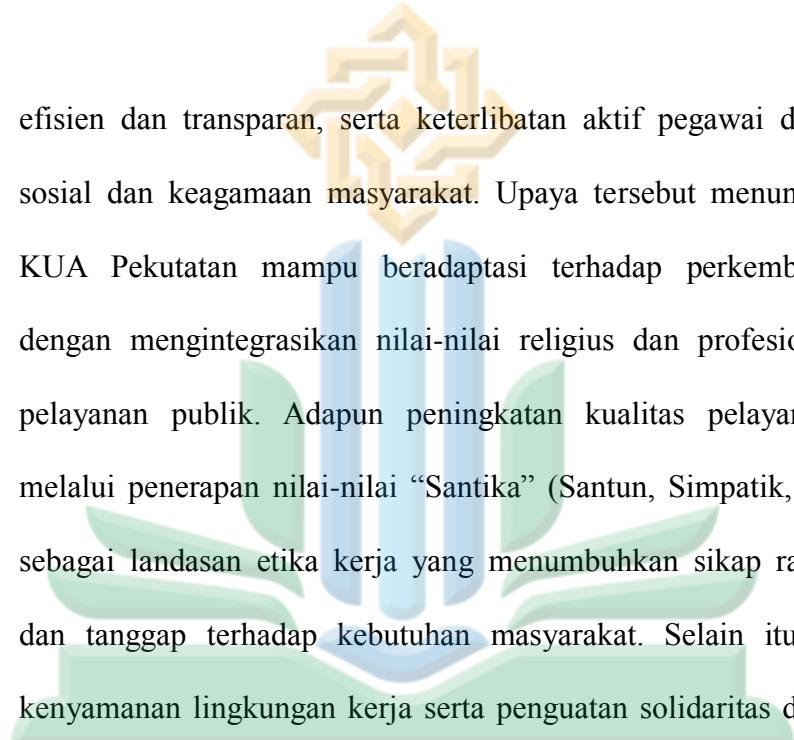


BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada kesimpulan ini dapat ditarik dari analisis dari penelitian dan berisis jawaban dari fokus penelitian yang diteliti oleh peneliti:

1. Manajemen kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala Kantor Urusan Agama menunjukkan penerapan fungsi-fungsi manajemen secara komprehensif, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kepala Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif dengan menekankan prinsip kebersamaan, keterlibatan aktif, serta komunikasi dua arah antara pimpinan dan pegawai. Pola kepemimpinan tersebut tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan spiritual yang menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif dalam mencapai tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan yang kolaboratif, Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memotivasi pegawai untuk berperan aktif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
2. Peran manajemen kepemimpinan di Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan terbukti berkontribusi signifikan dalam mendorong munculnya peningkatan kualitas pelayanan publik. pelayanan yang dikembangkan mencakup pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan penyuluhan dan dakwah, pengembangan sistem administrasi yang lebih

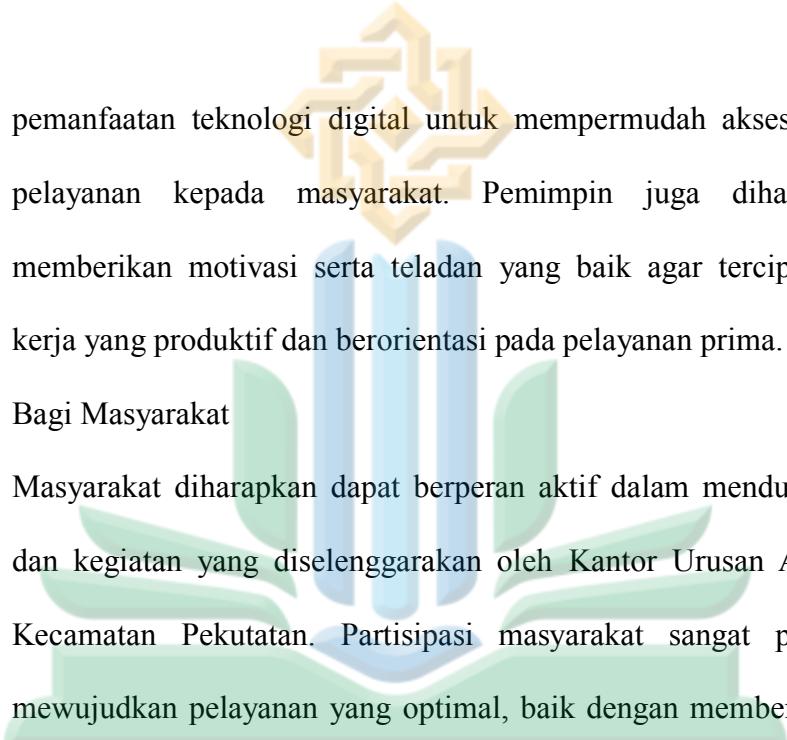


efisien dan transparan, serta keterlibatan aktif pegawai dalam kegiatan sosial dan keagamaan masyarakat. Upaya tersebut menunjukkan bahwa KUA Pekutatan mampu beradaptasi terhadap perkembangan zaman dengan mengintegrasikan nilai-nilai religius dan profesionalitas dalam pelayanan publik. Adapun peningkatan kualitas pelayanan tercermin melalui penerapan nilai-nilai “Santika” (Santun, Simpatik, dan Beretika) sebagai landasan etika kerja yang menumbuhkan sikap ramah, disiplin, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, peningkatan kenyamanan lingkungan kerja serta penguatan solidaritas dan kerja sama tim antarpegawai turut menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan berperan strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang inovatif, humanis, dan berorientasi pada peningkatan kualitas kinerja pegawai secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis ingin mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan diharapkan pihak KUA Kecamatan Pekutatan dapat terus meningkatkan kinerja pegawai dengan memperkuat koordinasi dan komunikasi antar staf, serta menumbuhkan semangat kebersamaan dalam melaksanakan tugas. Selain itu, perlu adanya peningkatan dalam hal kualitas pelayanan, seperti



pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah akses dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Pemimpin juga diharapkan dapat memberikan motivasi serta teladan yang baik agar tercipta lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan prima.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam mendukung program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang optimal, baik dengan memberikan masukan yang membangun maupun dengan mematuhi prosedur administrasi yang telah ditetapkan. Dengan adanya kerja sama yang baik antara masyarakat dan pihak Kantor Urusan Agama (KUA), maka tujuan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas dapat tercapai dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Awaludin, Zulfikar. "Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie." *Jurnal Sains Riset (Jsr)*, Vol. 10, (2020): 1-96.
- Banjarnahor, Masrany. "Peran Kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas manajemen kulikurum." *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Social*, Vol. 3, No. 1 (2024): 7-43
- Batinggi, Ahmad. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Chairul Yakin. "Manajemen Kepemimpinan Dalam Mengetahui Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo." Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Covey, Stephen R. *Principle Centered Leadership*. New York: Free Press, 2001.
- Drucker, Peter F. *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: Herper and Row, 1973.
- Engkoswara and Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2017), 180
- Farida, Syarifah Ida. "Manajemen Dan Kepemimpinan," Eureka Media Aksara 1, no. 1 (2022): 1.
- Gunawan. Adisaputro. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.
- Hadari, Nawawi. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta Gajah Mada University Press, 2006.
- Hadi, Lailatul Rohma. "Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pendidikan Pada SDI Cokroaminoto Surabaya Dan Kermajuran Bangsa. Para Ahli Perndidikan Mernggambarkan Gurrur Serbagai Fasilitator." *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, Vol 2, No. 5 (2024).
- Handoko, Hani. *Manajemen*, 2nd ed. Yogyakarta: BPFE, 2011.
- Hartati, Jum, Happy Fitria, Rohana. "Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru", *Jurnal Al-Qiyam* Vol. 1 No. 1 (2020): 149

Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ketiga*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Juairiyah. "Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal." Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padang Sidimpuan, 2021.

Kartono, Kartini. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,1998.

Kawi, Jeffrey Saputra, dan Keni Keni, "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 08, No.02 (2024): 407-418

Kayo, Khatib Pahlawan. *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*. akarta: AMZAH, 2005.

Kumara A. R, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Universitas Ahmad Dahlan, 2018.

Kotler, Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ke 12*. Jakarta: Erlangga, 2008.

Kumara. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Ahmad Dahlan, 2018.

Kurniawan, Eki dkk. "Peran Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kecamatan Sumberjaya ". *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 07, No. 02 (2022): 125.

Kusrianti, Rinda, Purwanto dkk. Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Salaman Magelang." *YUME: Journal of Management*, Vol. 07 No. 01,2024, 595

Lumpiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat, 2011.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Muh. Faisal. "Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone." Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

Mutia Zikrilla. "Peran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Datar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Pendidikan Madrasah." Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Batusangkar 2020.

Putri, Rita, and Sunaryo. "Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, Vol. 1, No. 4 (2022): 407-419.

- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Pres, 2011.
- Ranupandjo. *Kepemimpinan Partisipatif*. Yogyakarta: BPFE, Edisi Ke-4 Cetakan Ke-9, 2000.
- Rivai, Vietzal. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2007.
- Rusydi. *Costumer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Sanders, Oswald. *Spiritual Leadership*. Chicago: Moody, 1994.
- Soekanto, Soerjono. *Teori Peran*. Jakarta Bumi Aksara, 2002.
- Sriyanto, Aagus. "Kepemimpinan Transformasional Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru di SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta." *MANAJERIAL : Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Vol. 02, No.02 (2022): 247-253.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta cv, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Bandung, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitattif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suhardono, Edi. *Teori Peran Konsep, Deriviasi dan Imlikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Susanto, Ahmad. *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Tim Revisi. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Uin Khas Jember, 2022.
- Yamin, Muhamad," Analisis Peran Kepemimpinan Kepada Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Motivas dan Kinerja Guru di SMK Negeri 2 Kualuh Selatan Tanjung Pasir Labuhanbatu Utara Sumatera Utara" *MANAJERIAL : Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan* No. 3 (2023):198-209
- Wijaya Hengki, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray), 2018.



LAMPIRAN-LAMPIRAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Umaela Agustine

Nim : 212103040019

Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Fakultas : Dakwah

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali”** bukan merupakan hasil plagiasi/tidak mengandung unsur plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 November 2025


 UMA
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
 10000
 METRAI
 TEMPAL
 DABC6ANX453034678
Umaela Agustine
 NIM: 212103040019

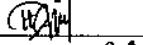
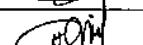
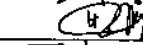
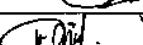
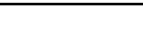
BELANGKO BIMBINGAN



KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM S.I
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KHAS JEMBER

Nama : Umarla Agustine
 No. Induk Mahasiswa : 244 0304 2019
 Prodi : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah
 Judul Skripsi : Peran Manajemen Kependidikan Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi dan Kualitas Pelajaran Agama Kepada Masyarakat di KUA Kec. Pakutaran Kab. Semarang Bkt
 Pembimbing : Ibu Zayyinah Harrisah, S.Sos.I., M.Pd.I.

Tanggal Persetujuan : Tanggal 23 Des. 2024 s/d 19 Nov 2025

NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	23 Des 2024	Membahas judul Skripsi & persiapan	
2.	31 Des 2024	Revisi Bab I, II, III	
3.	24 Juni 2025	Revisi Bab I, II, III / konten penulisan	
4.	26 Juni 2025	Penulisan skripsi dan pendahuluan & Revisi Bab I, II, III konten penulisan Skripsi UIN	
5.	30 Juni 2025	Tambahkan Instrumen tembang KUA di Baban Pendahuluan dan teori di diskusikan	
6.	03 Juli 2025	Revisi Bab I, II	
7.	09 Juli 2025	Acc Ujian Seminar proposal	
8.	06 Okt 2025	Bimbingan Revisi Semapro	
9.	14 Okt 2025	Bimbingan Bab IV	
10.	22 Okt 2025	Revisi Bab IV dan V	
11.	09 Nov 2025	Bimbingan dari Bab I dan V	
12.	13 Nov 2025	Revisi beberapa dari awal - Akhir	
13.	19 Nov 2025	Acc Langsung Ujian Skripsi	
14.			
15.			

a.n. Dekan
 Koordinator Prodi



Aprilnya Fitriani, S.M.B.,M.M
 NIP. 19910923210112002

Catatan : Kartu Konsultasi ini diberikan setelah Setelah
 Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing Skripsi





PEDOMAN PENELITIAN
WAWANCARA DAN OBSERVASI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN PEKUATATAN

Judul: Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali.

Pedoman Wawancara

A. Wawancara Atau Pertanyaan Kepada Kepala KUA (Sebagai Pimpinan)

- **Fokus: manajemen kepemimpinan, kualitas pelayanan**

PERTANYAAN PALING UMUM

1. Bagaimana implementasi manajemen kepemimpinan di KUA Kecamatan Pekutatan Bali?
2. Bagaimana peran manajemen kepemimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat di KUA Kecamatan Pekutatan Bali?

PERTANYAAN DASAR

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang Bapak terapkan dalam memimpin KUA Pekutatan?
2. Apa visi dan misi yang Bapak tanamkan kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana strategi Bapak dalam memotivasi pegawai untuk terus ber dalam melayani masyarakat?
4. Apakah terdapat program pelatihan atau pembinaan rutin untuk peningkatan kompetensi pegawai? Jelaskan.
5. Apa saja yang telah diterapkan di KUA Pekutatan selama masa kepemimpinan Bapak?
6. Bagaimana Bapak menilai efektivitas - tersebut dalam pelayanan masyarakat?
7. Apa kendala yang biasanya dihadapi dalam mengelola SDM untuk mendukung dan pelayanan yang optimal?
8. Bagaimana Bapak melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan?
9. Apakah ada bentuk reward dalam sistem manajemen kepemimpinan yang diterapkan?
10. Apa harapan Bapak terhadap kualitas pelayanan KUA ke depan, khususnya di era digital saat ini?

B. Pertanyaan Untuk Pegawai / Staf (Sebagai Bawahan)**• Fokus: pengalaman, persepsi terhadap kepemimpinan, dan kualitas pelayanan**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai gaya kepemimpinan Kepala KUA selama ini?
2. Apakah Kepala KUA memberikan ruang dan dukungan bagi pegawai untuk berkualitas?
3. Adakah pelatihan atau pembinaan yang rutin diberikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan?
4. Bagaimana komunikasi dan koordinasi antara pimpinan dan staf dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
5. Apa saja yang telah diterapkan di KUA ini yang menurut Bapak/Ibu paling bermanfaat?
6. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA selama ini?
7. Apa kendala utama yang Bapak/Ibu hadapi dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat?
8. Apakah terdapat apresiasi atau penghargaan dari pimpinan atas kinerja staf?
9. Sejauh mana Bapak/Ibu merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan atau perbaikan sistem?
10. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan lagi dalam kepemimpinan dan sistem pelayanan di KUA ini?



JURNAL KIGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian: Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan,
Kabupaten Jembrana Bali

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	TTD
1	Kamis, 14 Agustus 2025	Pra Penelitian dan Observasi	
2	Selasa, 19 Agustus 2025	Mengatarkan surat izin penelitian	
3	Kamis, 21 Agustus 2025	Menghadap Kepala (KUA) untuk membahas alur penelitian	
4	Senin, 25 Agustus 2025	Wawancara kepada Staff Administrasi 1	
5	Selasa, 26 Agustus 2025	Wawancara kepada Kepala Kantor Urusan Agama (KUA)	
6	Rabu, 27 Agustus 2025	Wawancara kepada Staff Administrasi sekaligus operator	
7	Jumat, 29 Agustus 2025	Wawancara kepada Staff Penyuluh Agama Islam	
8	Senin, 01 Agustus 2025	Selesai penelitian	

Bali, 25 Agustus 2025
Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Pekutatan.



Ahmad Muhidin, S. Ag
NIP.197808132009121004

SURAT PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kalivates Jember, Kode Pos 68136
 email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B. 4844 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 08 /2025 **19 Agustus 2025**
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.
 Bapak Ahmad Muhidin, S.Ag

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Umaela Agustine
NIM : 212103040019
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan

Kelembagaan,





SURAT SELESAI PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBRANA
 KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEKUTATAN
 Jln. Raya Denpasar – Gilimanuk Km. 71 Pulukan
 Email : kua.pekutatan@kemenag.go.id



SURAT TUGAS

Nomor: B-51 Kua.18.02.03/ BA. 01/09/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Muhidin, S. Ag

NIP : 197808132009121004

Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Pekutatan

Memberikan tugas kepada :

Nama : Umaela Agustine

NIM : 212103040019

Program Studi : Manajemen Dakwah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Telah melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana dengan judul " Peran Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekutatan Kabupaten Jembrana Bali" sejak tanggal 29 Agustus 2025

Demikianlah surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan betapa mestinya.

Pekutatan, 01 September 2025



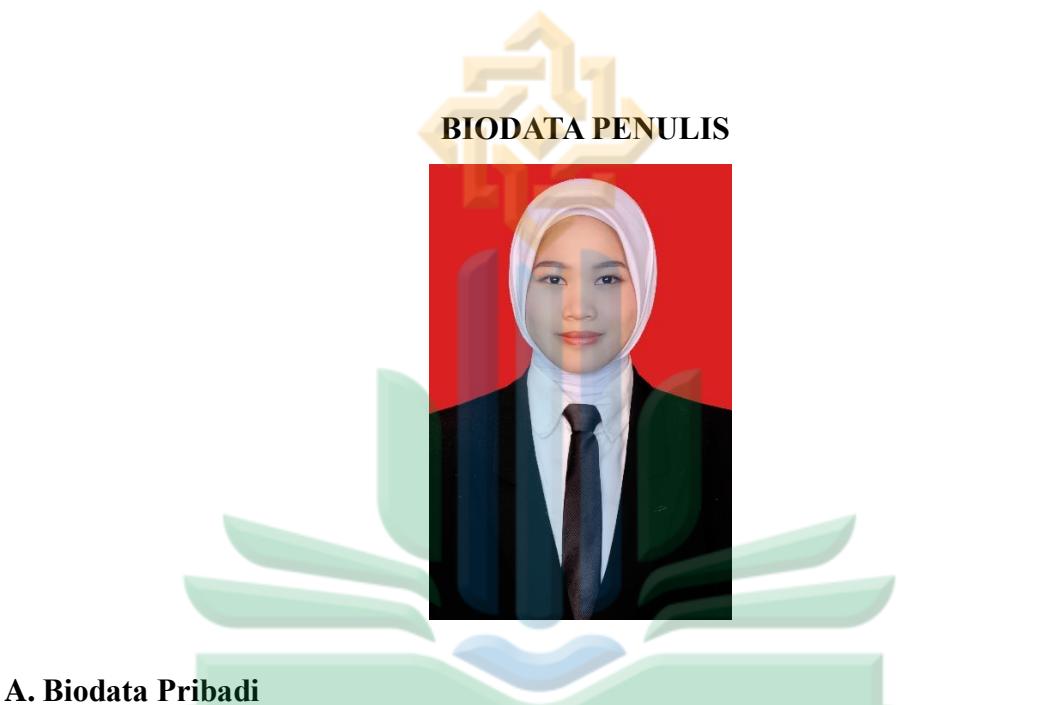
Ahmad Muhidin, S. Ag

DOKUMENTASI PENELITIAN

No	Kegiatan	Dokumentasi
1	<p style="text-align: center;">Wawancara kepada Bapak Muhammad Muhidin selaku Kepala KUA</p>	
2	<p style="text-align: center;">Wawancara kepada Bapak Mahsun sebagai Pegawai Staff Administrasi</p>	

3	<p>Wawancara kepada Bapak Mahfud selaku Pegawai Staff Administrasi 2</p>	
4	<p>Wawancara kepada Ibu Husnul selaku Penyuluhan Agama</p>	

J E M B E R



A. Biodata Pribadi

Nama	: Umaela Agustine
Tempat/Tanggal Lahir	: Medewi, 05 Agustus 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Bali
Agama	: Islam
Fakultas	: Dakwah
Prodi	: Manajemen Dakwah
Email	: umaelaagust@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SDN 1 Medewi
2. SMP/MTS : SMP Al-Azhar Muncar Banyuwangi
3. SMA/SMK : MAU Al Azhar Muncar Banyuwangi
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Ikatan Pelajar Putri Nahdlatul Ulama (IPNU) Bali
2. Anggota OSIS Organisasi Siswa Intra Sekolah Bagian Divisi Kreativitas (Seni)
3. Anggota aktif Institut of Culture and Islamic Studies (ICIS) UIN KHAS
Jember divisi Tahfid