

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

### **4.1. Gambaran Umum KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaledupa Selatan adalah unit kerja yang melaksanakan Sebagian tugas pokok Kementerian Agama Kabupaten Wakatobi dibidang Agama Islam. Sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Kantor, KUA merupakan salah satu unit kerja Kantor Kementerian Agama Islam yang berkedudukan di Kecamatan Kaledupa Selatan.

KUA Kecamatan Kaledupa Selatan berdiri pada tahun 2009, yang pertama kali terletak di Desa Tanjung yang berkantor di sebuah rumah warga dekat masjid Al-Mutaqqin dengan kurung waktu kurang lebih 1 tahun, sebelum adanya Kantor permanen di Desa Langge Dusun Sandi tepatnya di Jl. lorong Wande-wande Dusun Sandi. Adapun nama-nama yang pernah pejabat sebagai Kepala KUA Kecamatan Kaledupa selatan

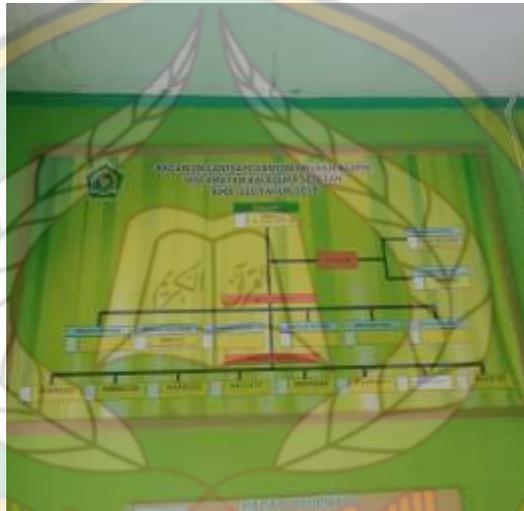
1. Jabaruddin S. Ag
2. Anwar
3. Irwandi S. Hi

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yang pertama adalah Bapak Jabaruddin S. Ag. Beliau berjabat mulai dari 3 Februari 2009 hingga 12 November 2015. Beliau berhenti berjabat karena meninggal dunia. Kemudian posisi jabatannya diambil alih oleh Bapak Anwar yang merupakan pegawai yang berada di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dengan catatan untuk mengisi kekosongan jabatan. Kemudian pada awal tahun 2020 Bapak Irwandi S. Hi diangkat menjadi Kepala KUA Kecamatan

Kaledupa Selatan oleh pemerintah sebagai Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan Sampai saat ini.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kaledupa Selatan Kabupaten Wakatobi. Yang mana Kecamatan Kaledupa Selatan terdiri dari delapan Desa, memiliki 46 RW dan 192 RT. Luas wilayah Kecamatan Kaledupa Selatan adalah 58,36 km<sup>2</sup>.

#### **4.1.2. Stuktur Organisasi KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**



Berdasarkan struktur organisasi di atas maka dapat diketahui bahwa susunan atau penempatan jabatan memiliki tugas dan fungsi masing-masing, sehingga diharapkan terciptanya kesatuan untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini merupakan salah satu bentuk yang harus dimiliki oleh setiap lembaga.

#### **4.1.3 Visi Dan Misi**

##### **a. visi**

Terwujudnya masyarakat yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir dan batin.

##### **b. Misi**

- 1) Pelayanan, pengawasan, Pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
- 2) Menyusun statistik layanan
- 3) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen
- 4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- 5) Pelayanan bimbingan kemasjidan
- 6) Pelayanan bimbingan hisab rukyat
- 7) Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
- 8) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- 9) Pelaksanaan tata usaha dan kerumatangan KUA
- 10) Pelayanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji reguler

#### **4.1.4 Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

##### **a. Ruangan:**

- 1) Balai Nikah
- 2) Ruang Kepala KUA
- 3) Ruang Tunggu
- 4) Ruang Staf dan Administrasi
- 5) Kamar Mandi

##### **b. Fasilitas:**

- 1) Meja Pegawai
- 2) Meja Tamu
- 3) Kursi Pegawai
- 4) Kursi Tamu
- 5) Komputer
- 6) Printer

**c. Papan Informasi**

- 1) Visi dan Misi
- 2) Data Pegawai
- 3) Prosedur Pendaftaran Nikah
- 4) Persyaratan Layanan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan
- 5) Syarat dan Rukun Nikah Menurut Hukum Islam
- 6) Informasi Biaya Nikah/Rujuk





**Gambar Fasilitas-fasilitas KUA Kecamatan Kaledupa Selatan Kabupaten Wakatobi.**

#### **4.1.5 Program KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kepenghuluan Program ini menitik beratkan pada peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah dengan meningkatkan profesionalisme petugas (peningkatan mutu SDM). Diharapkan ke depan akan terciptanya suasana lingkungan kerja yang harmonis dengan meningkatnya mutu pelayanan sekaligus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang berurusan dengan KUA beserta jajarannya.
2. Mengupayakan peningkatan kualitas kerja pegawai, Misi ini penting seiring dengan peraturan pemerintah tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil/PP 53. Diharapkan kedepan akan tercipta suasana kerja yang kondusif, sehingga dapat mendukung kelancaran aktivitas kerja dan pelayanan masyarakat secara proporsional dan lingkungan kerja yang nyaman.
3. Mengupayakan terwujudnya keluarga sakinah, Misi program ini bertujuan meningkatkan kualitas pengembangan, pembinaan, bimbingan dan pelayanan di bidang pernikahan dan keluarga sakinah. Diharapkan dapat meningkatnya

kualitas kader motivator kelurahan, meningkatnya keluarga sakinah dan meningkatnya kualitas penasehatan calon pengantin.

4. Meningkatkan kualitas peran tempat ibadah, Misi program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam pengurusan masjid yang ada dalam wilayah Kecamatan Kaledupa Selatan sehingga diharapkan akan lebih meningkatkan fungsi masjid disamping sebagai sarana ibadah juga dapat berfungsi sebagai tempat pelaksanaan kegiatan sosial umat.
5. Meningkatkan kualitas peran dan fungsi BAZ Kecamatan. Misi ini bertujuan meningkatkan kualitas Badan Amil Zakat yang ada di wilayah Kecamatan Kaledupa Selatan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas peran serta fungsi BAZ yang selama ini sudah cukup mendapat perhatian dari pemerintah.

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1. Kondisi Kinerja Pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Kondisi kinerja pegawai adalah semua aspek fisik kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kinerja dan mencapai produktifitas kerja. Kondisi kinerja merupakan keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja dilingkungan tersebut. Kondisi kinerja berhubungan dengan penjadwalan pekerjaan dan lamanya bekerja dalam sehari. Maka seperti hasil wawancara saya dengan Nara sumber tentang kondisi kinerja di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau mengatakan:

“Pelayanan yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sebagian besar berfokus kepada pelayanan dalam bimbingan pernikahan selain itu, kami juga melayani dalam bidang wakaf dan bimbingan keluarga sakinah. Ada tugas yang tidak bisa kami laksanakan di KUA Kecamatan Kaledupa seperti penentuan arah kiblat karena biasanya kami bekerja sama dengan pegawai Kemenag di Kabupaten” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA

Kecamatan Kaledupa Selatan, 12, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Penjelasan informan diatas searah dengan pendapat Penyuluh non-PNS saat diwawancari oleh penulis beliau berkata

“Pegawai-pegawai yang ada dikantor urusan agama ini bisa dikatakan sudah memiliki kinerja yang cukup baik, kenapa saya katakan sudah cukup baik karena yang pertama pegawai-pegawai kita sudah memahami mengenai aturan-aturan yang ada dilembaga dari mulai hal yang terkecil seperti bagaimana tata cara berpakaian yang sesuai dengan aturan lembaga, bagaimana perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja yang baik dalam hal pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan lembaga.” (Marsana, Penyuluh Kecamatan Kaledupa Selatan, 14, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Hal ini sejalan dengan dengan pernyataan yang diberikan pegawai Tata Usaha Kantor Urusan Agama, yaitu:

“Sebagai pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan kita disini yaitu kami memberikan pelayanan Sesuai dengan tugas kami disini kami berupaya memberikan kinerja yang terbaik kepada masyarakat walaupun bisa dikatakan usia kami berbeda maupun dari segi pendidikan akan tetapi kami berusaha berkerja sama Tanpa memandang hal tersebut dengan tujuan tidak ada yang merasa kecil atau merasa yang paling tau intinya komunikasi kami antara pegawai bisa dikatakan baik”. (Suhartini, Tata Usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 18, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat dari saudara farul, beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan jika dilihat dari segi pelayanan cukup baik karena pegawainya ramah dan sangat sopan dalam melayani masyarakat namun yang perlu kita sadari bersama bahwa Fungsi Manajemen, dapat juga dijadikan ukuran dan *standard* dalam menentukan maksimal kinerja pegawai. Maka saran dari saya bahwa implementasi fungsi manajemen pada KUA Kecamatan Kaledupa Selatan Kabupaten Wakatobi sudah berjalan, namun masih keterbatasan Sumber Daya Manusia di dalam kantor”. (Farul Masyarakat Kaledupa Selatan, 20 Desember, 2022 "Wawancara Oleh Penulis").

Adapun tanggapan dari saudara Raharjamengatakan bahwa:

“Kantor Urusan Agama kinerja pegawainya baik saya suka cara mereka kerja sama dan bertanggung jawab dengan tugas masing-masing setau saya kelemahan pelayanannya bukan terletak pada individu akan tetapi pada

jumlah pegawainya. Pegawai yang bertugas di KUA kecamatan hanya sedikit sehingga hal tersebut sangat berpengaruh yah pada pelayanan masyarakat.” (Raharja, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 6 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Menurut saudara Anton beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan KUA Kecamatan Kaledupa Selatan merupakan salah satu kantor agama yang berada di Kecamatan Kaledupa Selatan. Letak Kantornya bagus karena banyak pepohonan dan sangat sejuk Selain itu pegawainya ramah akan tetapi kurangnya fasilitas yang memadai dan sarana-perasarana secara oprasional untuk mengoptimalkan perlu ada nya penambahan fasilitas yang memadai agar pegawai dapat melakukan kinerja dengan maksimal. Contoh kecilnya kursi plastik masih kurang sehingga pada saat saya mengantar adik saya menikah banyak keluarga yang berada diluar dan hanya beberapa saja yang bisa ikut serta dalam menyaksikan pernikahan” (Anton, Masyarakat Kaledupa Selatan, 21 Desember, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun menurut dari ibu Sina mengatakan bahwa:

“KUA Kecamatan Kaledupa Selatan pegawainya cukup ramah dan baik saat pelayanan. Dan saya beberapa kali mengikuti penyuluhan di desa Langge penyampaian dakwah dari pak KUA sangat mudah dimengerti apalagi di desa kan bisa dikatakan lumayan banyak kaum awam bahkan beliau menyampaikan pesan dakwah dalam bahasa Kaledupa dan itu akan mudah dipahami”(Sina, jamaah majelis taklim, Kaledupa Selatan, 20 Desember, 2022 "Wawancara Oleh Penulis").

Sejalan dengan pendapat ibu Wati mengatakan bahwa:

“Terkait dengan pelayanan Alhamdulillah cukup baik dalam melaksanakan menyuluham di desa. Kami sangat antusias terutama saat kegiatan berdakwah di masjid penyampaian penyuluh mudah di pahami oleh masyarakat dan materi yang di sampaikan sesuai dengan kondisi masyarakat setempat.” (Wati, Jamaah majelis taklim, Kaledupa Selatan, 23 Desember 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Selain itu pendapat saudari Misra mengatakan bahwa:

“Berbicara mengenai Kinerja Pegawai menurut saya cukup baik yah karena saat menyampaikan prosedur dan menyediakan data tidak lama, pegawainya juga sangat baik di ajak komunikasi namun saran dari saya jadwal waktu *stay* di Kantor tidak sesuai jadwal mungkin yang perlu perhatikan lagi adalah

kedisiplinan waktu pelayanan. (Misra, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 2 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Hal yang sama dikatakan oleh saudari Ega beliau mengatakan bahwa:

“KUA Kecamatan Kaledupa Selatan merupakan satu-satunya Kantor Agama yang berada di wilayah Kaledupa Selatan. Bangunannya cukup baik, saya suka lokasinya karena tidak panas banyak pepohonan rindang di sekitarnya jadi walaupun tidak ada kipas angin tetap sejuk disana. Pelayanannya cepat akan tetapi mereka jarang dikantor ketika jam istirahat mereka sudah pulang padahalkan jadwalnya sampai jam empat jadi harus ke rumahnya terlebih dahulu atau menghubungi mereka. Saran saya agar pegawai tetap stay Sesuai jadwal walaupun mungkin tidak ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan”(Ega, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 2 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Kemudian tanggapan dari saudara Randi beliau mengatakan bahwa:

“Adanya Kantor Urusan Agama sangat membantu masyarakat setempat karna seperti yang kita ketahui bersama KUA Kecamatan Kaledupa Selatan merupakan satu-satunya Kantor yang berada disini. Namun yang perlu dibenahi adalah sarananya karena kenyamanan masyarakat juga harus di utamakan di samping kinerja mereka. Misalnya perbaikan parkir harus di perluas karena pada saat hujan terpaksa kendaraan masyarakat harus disimpan di halaman tetangga jadi saran dari saya perhatikan hal tersebut.” (Randi, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 8 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun tanggapan dari saudari Mirna beliau mengatakan bahwa:

“Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan organisasi publik yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setidaknya ada beberapa hal yang harus dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kaledupa Selatan untuk dapat menjalankan tugas dan perannya. Hal tersebut yang perlu dibenahi di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yaitu setiap petugas atau pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) harus mempunyai kemampuan untuk menerjemahkan tugas dan perannya, harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan kerjasama dengan masyarakat, serta perlunya ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang tugas dan peranan dari petugas atau pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.” (Mirna, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 10 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Sejalan dengan pendapat saudari Dian beliau mengungkapkan bahwa:

“Berhasil atau tidaknya kinerja pegawai itu bisa dilihat dari cara pelayanan kepada masyarakat sebab tujuan dari Kantor Urusan Agama (KUA) untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini semua tergantung pada pelaksanaan program kerja yang dijalankan. Program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaledupa Selatan dapat terlaksana dengan baik dan berjalan dengan lancar apabila pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dapat menerapkan manajemen yang baik kemudian disiplin jam kerja pelayanan” (Dian, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 10 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Kemudian tanggapan dari saudara Randi mengatakan bahwa:

“ kondisi Kinerja pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah cukup baik pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab, mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik.” (Randi, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 12 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat saudara Ari mengatakan bahwa:

“Memang benar meski ada kekurangan dari pelayanan tentu juga ada kelebihan dari KUA yakni pelayanan yang diberikan sangat baik. Pada saat mengurus dokumen saya diberikan pelayanan baik dan jika ada yang kurang akan diberitahu agar pekerjaan cepat selesai. Ketika pegawai memproses data dan masyarakat ingin cepat prosesnya juga diberikan waktu untuk proses tersebut selain itu Selain itu kelengkapan fasilitas di KUA juga masih kurang, kursi dan meja juga sedikit mungkin karena KUA juga sangat kecil dan sempit. Papan informasi di KUA juga belum diganti, sudah semenjak pimpinan Kepala KUA sebelumnya. Semoga ke depannya ada bantuan agar KUA menjadi lebih baik lagi.” (Ari, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 15 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Sejalan dengan pendapat saudari Feni beliau mengatakan bahwa:

“Jika bertanya tentang pelayanan yang ada di KUA selalu bagus, tidak ada yang aneh masyarakat selalu dilayani. Hal tersebut karena pelayanan yang paling banyak adalah pernikahan sehingga pegawai KUA sudah terbiasa melayani. Saya sendiri mengetahui siapa saja pegawai KUA, mereka memang bagus dalam bekerja, hanya pegawai KUA sangat sedikit. Entah ketentuan atau hal lain saya juga tidak tahu alasannya. Jumlah pegawai yang sedikit tersebut banyak masyarakat yang ingin dilayani akan tetapi yang melayani hanya satu orang. Kasian juga akan tetapi itulah kekurangannya. Akan jadi lambat dan masyarakat juga kasihan. Lebih baik pegawai ditambah, karena jika sakit atau bahkan meninggal akan sulit nantinya.” (Feni, Masyarakat, Kaledupa Selatan, 17 Januari, 2022 “Wawancara Oleh Penulis”).

Berbicara tentang upaya meningkatkan kinerja pegawai Kepala KUA mengatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni Dengan disiplin kerja pegawai mampu terarah, tekun dan mentaati sesuai aturan-aturan yang berlaku dan tidak melanggar aturan yang sudah ditetapkan seperti dari segi melakukan pekerjaannya dengan sesuai tugasnya masing-masing ditiap departement. Dengan demikian kami menghindari adanya pemborongan pekerjaan.” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 14, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat operator saat di wawancara penulis beliau berkata bahwa:

“Upaya Kepala KUA dalam meningkatkan kinerja pegawai yakni dengan memberikan motivasi berupa pujian sehingga hal tersebut mendorong kami untuk melaksanakan tugas dengan baik, kemudian apabila ada kesalahan yang kami lakukan maka beliau tegur secara baik-baik dengan memanggil kami diruang kerja beliau sehingga kami tidak merasa dipermalukan intinya beliau menciptakan suasana kerja yang nyaman antara sesama pegawai” (Awaludin, Operator KUA, 21 Desember 2022).

Begitupula dengan Kepala KUA tentang upaya yang dilakukan pegawai KUA beliau mengatakan bahwa:

“Upaya kedepannya banyak yang kita ingin lakukan bersama mulai dari menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan lengkapnya sarana dan prasarana KUA kecamatan Kaledupa Selatan sehingga pegawai maupun masyarakat nyaman serta SDM yang cerdas sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang berkompetensi baik meliputi terciptanya kerjasama yang baik didalam organisasi, tercapainya efektifitas dan efesiensi serta meningkatnya kemampuan manajerial islami.” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 20, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Berdasarkan hasil dari wawancara dan penjelasan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa yakni:

1. Pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah memahami aturan-aturan atau SOP mulai cara berpakaian hingga jadwal piket harian.

2. Pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan dengan cara bekerja sama antara sesama pegawai.
3. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara sesama pegawai sehingga pegawai nyaman dilingkungan kerjanya
4. Memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham dengan prosedur nikah.
5. Pelayanan yang diberikan pegawai secara ramah dan sopan.
6. Pegawai bertanggung jawab dengan tugas masing-masing.
7. Penyampaian dakwah yang mudah dipahami masyarakat
8. Menyuluh sesuai dengan kondisi masyarakat.

Dari analisa penulis sendiri kinerja pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan berkategori baik dengan indikator proses yang paling menonjol dalam membentuk kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator bukti langsung dari masyarakat yang pernah memiliki urusan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Dalam meningkatkan kinerja pegawai Upaya yang dilakukan kepala KUA dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu membangun komunikasi dengan baik kepada pegawai selain itu kepala KUA sangat bertanggung jawab, dan sudah dilaksanakan sesuai dengan alur yang ada atau diterapkan secara sistematis mengikuti alur yang telah ditetapkan namun yang menghalangi kinerja pegawai kearah yang lebih baik lagi yakni kurangnya SDM dan sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai. .

#### **4.2.2. Penerapan fungsi-fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Penerapan merupakan suatu implementasi dalam lembaga atau organisasi untuk melakukan berbagai tahapan perencanaan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Irwandi S. Hi saat di wawancarai oleh penulis beliau berkata:

“Penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaledupa Selatan ini sangatlah penting guna membantu kita dalam menjalankan program-program ini secara terarah dan tepat. Kalau ditanya bagaimana penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaledupa Selatan ini dapat dilihat dari bagaimana dalam penyusunan program-program kerja KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Karena disetiap program kerja diterapkan proses manajemen, salah satunya di program pelayanan nikah” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 8 November 2022, "Wawancara Oleh Penulis").

Penjelasan informan diatas searah dengan pendapat Penyuluh non-PNS saat diwawancarai oleh penulis beliau berkata:

“Penerapan manajemen disini sangatlah penting peranannya. Adanya manajemen mampu membantu kinerja setiap pegawai agar kegiatan dan program yang dijalankan pun jadi lebih terarah serta dapat dikontrol pelaksanaannya. Ini juga membantu setiap penanggungjawab kegiatan/program untuk mempertanggung jawabkan tugasnya kepada masyarakat. Tidak hanya itu saja meskipun kita menjalankan program/kegiatan menggunakan pengelolaan yang baik atau manajemen yang baik sekalipun tanpa adanya kerjasama tim yang baik kegiatan tersebut tidak akan mungkin terlaksana” (Murniati, Penyuluh non-PNS Selatan, 10 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Berdasarkan penjelasan beberapa informan diatas, maka dapat disimpulkan penerapan fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah ada dan sudah dilaksanakan namun untuk penerapan manajemen kearah yang lebih baik lagi perlu adanya penambahan jumlah pegawai dan sarana prasaran kantor sehingga dapat memaksimalkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.

## Penerapan Fungsi Perencanaan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan

Perencanaan adalah proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan yang akan datang dan penentuan strategi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Maka seperti hasil wawancara saya dengan narasumber tentang perencanaan yang dilakukan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau mengatakan:

“Penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaledupa Selatan ini sangatlah penting guna membantu kita dalam menjalankan program/kegiatan yang telah disusun. Pada tahap penerapan fungsi manajemen ini tidak terlepas dari fungsi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi) atau yang disebut dengan POAC. Alur atau tahapan dari fungsi tersebut yaitu pertama *planning* (perencanaan), pada tahap ini kita akan melakukan penyusunan program/kegiatan yang akan dilaksanakan. Perlu digaris bawahi bahwa sebelum membuat program/kegiatan tersebut kita harus mengetahui bahwa secara garis besar kita telah mempunyai program pelayanan masyarakat yaitu pelayanan nikah, perwakafan, dan kemasjidan. Maka dari itu dalam menyusun kegiatan harus mengembangkan dari ketiga program kerja tersebut” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 11 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari pegawai KUA mengatakan bahwa:

“Penerapan fungsi perencanaan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan bisa dibilang sudah terstruktur misalnya kami mengadakan perencanaan tertulis yaitu berupa program kerja yang pastinya sudah ditentukan (KUA) Pusat yang dilakukan oleh pegawai yang ada disini” (Masya, Penyuluh non PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 1 Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selain itu penulis melakukan wawancara dengan operator beliau berkata:

“Mengenai penerapan fungsi perencanaan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sejauh ini berjalan cukup baik, namun karena kami memiliki beberapa kendala yakni kurangnya SDM sehingga tentunya berpengaruh juga. Contohnya kami sudah mengadakan jadwal nikah tiba-tiba ada yang mendaftar lagi sehingga mereka harus menunggu karena kami tidak bisa melayani dalam satu waktu” (Awaluddin, Operator KUA, 21 Desember 2022).

Berdasarkan penjelasan beberapa informan diatas, maka dapat disimpulkan penerapan fungsi perencanaan di KUA Kecamatan meliputi perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek. Pada perencanaan jangka panjang yakni setiap akhir tahun KUA Kecamatan Kaledupa Selatan mengadakan perencanaan kerja untuk tugas kantor dan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian perencanaan jangka pendek Kepala KUA mengadakan rapat operasional satu bulan sekali untuk perencanaan program kerja yang berlaku untuk semua pegawai. penerapan fungsi perencanaan kearah yang lebih baik lagi perlu diadakan penambah jumlah pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.

#### **a. Penerapan Fungsi Pengorganisasian di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Pengorganisasian adalah proses pembagian kerja kedalam tugas-tugas kecil, membagi tugas-tugas tersebut kepada individu sesuai dengan kemampuannya, dan mengalokasikan sumberdaya serta mengkoordinasikannya agar mencapai tujuan organisasi.

Mengenai penerapan fungsi pengorganisasian atau penempatan kerja di KUA kecamatan Kaledupa Selatan penulis melakukan wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau berkata:

“Menyangkut tentang pembagian kerja pegawai yang ada di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan ini telah sesuai dengan spesialisasi kerja masing-masing. Dan untuk penyuluh agama honorer memberi penyuluhan di bidang agama yaitu menyampaikan informasi dan pembangunan di bidang agama melalui bahasa agama. Untuk objek dari penyuluh agama PNS itu calon pengantin (pasca pengantin) sedangkan kalau penyuluh agama non-PNS tugasnya yaitu memberi penyuluhan di majelis-majelis taklim (mempunyai kelompok binaan) di desa-desa se Kecamatan Kaledupa Selatan Yang penting bagaimana berkoordinasi saja, karena kalau saling koordinasikan bisa dilaksanakan dengan baik” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 28 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Pernyataan lain juga diungkapkan ibu Mahaerani selaku penyuluh agama islam non-PNS beliau mengatakan bahwa:

“Dari delapan orang penyuluh agama honorer itu dibaik tugasnya sesuai dengan jumlah desa yang ada di Kecamatan Kaledupa Selatan, dengan satu bagian satu penyuluh dan juga berfungsi sebagai penyuluh utama di desa binaannya (tempat tinggalnya) dan menjadi penyuluh agama tambahan di desa lain.” (Mahaerani Penyuluh non-PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 1, Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari penyuluh agama islam non-PNS beliu berkata:

“Kita minimal satu desa itu majelis taklimnya dua kadang lebih dari itu, dan frekuensi pertemuan di Majelis Taklim tidak hanya satu Minggu sekali, ada yang dua Minggu sekali, kadang satu bulan sekali, ya kita menyesuaikan dari masyarakat dan ada tuntutan juga dari kementerian agama untuk kegiatan penyuluhan agama minimal mempunyai dua majelis taklim dan satu bulan itu minimal delapan kali pertemuan, tidak hanya di situ saja di masjid kalau ada acara juga kalau kita ada kesempatan maka kita sampaikan apa yang perlu disampaikan sesuai dengan tugas kita sebagai penyuluh agama, tidak mengurangi dan tidak berlebihan.” (Hafiati, Penyuluh non-PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 3, Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari operator KUA Kecamatan Kaledupa Selatan mengatakan bahwa:

“Dalam pengorganisasian ini kami diberi wewenang oleh pihak KUA sebagaimana ada di profil KUA Kecamatan Kaledupa Selatan di dalamnya termaksud pengemban tugas sebagaimana dilihat dari SK saya sekaligus staf kerumatangan, karena pegawai yang berwenang dalam hal ini tidak ada. Jadi otomatis semua pegawai termaksud Kepala KUA jug saling membantu”(Awaluddin, Operator KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 3. Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Berdasarkan Penjelasan beberapa para informan diatas, maka dapat disimpulkan Penerapan fungsi pengorganisasian di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah ada, hal ini dapat dilihat dari permbagian tugas masing masing pegawai sudah memiliki tugas masing-masing dan pegawai KUA saling membantu dalam mengisi kekosongan pegawai di KUA Kecamatan kaledupa Selatan.

## **b. Penerapan Fungsi Pengarahan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Pengarahan merupakan kumpulan aktivitas atasan yang memberikan arahan atau beberapa intruksi, sehingga orang yang berangkutan mendapat arahan untuk melaksanakan tugasnya guna mencapai tujuan organisasi.

Maka seperti hasil wawancara saya dengan nara sumber tentang penerapan fungsi pengarahan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dilakukan oleh Kepala KUA beliau mengatakan:

“Penerapan fungsi penagarahan dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Sebagai bentuk pelaksanaan kinerja pegawai dalam melakukan bimbingan dan penyuluhan itu, ya memberikan sinergi positif kepada sesama pegawai, kepada calon pengantin dan juga masyarakat karena dengan kita memberikan sinergi positif maka akan menghasilkan timbal balik yang positif juga terhadap kita sendiri dalam melakukan tugas yang dijalankan, maka dalam pelaksanaannya bisa dilakukan dengan sepenuh hati dan mampu menumbuhkan semangat agar tujuan yang ingin dicapai bisa terpenuhi, untuk pelaksanaan kegiatannya biasanya setiap hari rabu.” (Irwandi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 1, Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat salah satu penyuluh non PNS beliau mengatakan:

“Biasanya Kepala KUA memberikan motivasi kepada pegawai agar bisa bekerja dengan sepenuh hati dan mampu menumbuhkan semangat kerja. Kepala KUA biasanya memberikan pujian kepada pegawai yang berkinerja baik dan memberikan teguran secara baik baik pula kepada pegawai yang kinerjanya kurang baik dan sesuai dengan tujuan visi dan misi KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.”(Nurdiani, Penyulun non PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 21 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari Operator mengatakan bahwa:

“Dalam menjalin komunikasi itu sangat penting untuk menyatukan hubungan emosional dan menciptakan keharmonisan sesama pegawai agar hubungan kerja akan tetap terkoordinir dan tersistematis sesuai dengan departemen masing-masing selain itu kepala KUA juga biasanya ketika selesai melaksanakan suatu program kerja biasanya kami di ajak makan makan bersama.”(Awaluddin, Operator KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 21 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat penyuluh non PNS beliau mengatakan:

“Terkait pelaksanaan kinerja kami sejauh ini sudah berjalan dengan baik. Saya di sini sebagai Kepala KUA juga sudah melihat keseluruhan kegiatan yang ada di KUA sini semua berjalan dengan baik. Namun ada hal yang itu bisa mengganggu proses pelayanan seperti beberapa fasilitas yang sudah tidak layak digunakan dalam melakukan pelayanan, seperti kursi yang sobek, meja yang dimakan rayap, komputer yang kurang memadai dan kurangnya ruang tunggu serta gedung yang masih mengontrak. Tapi dengan kondisi yang seperti itu tidak menghalangi pelayanan yang ada di sini. Semuanya tetap berjalan sesuai dengan prosedur yang ada meskipun terkadang juga ada kendala-kendala kecil. Andaikan pelaksanaan didukung dengan fasilitas yang mumpuni dan layak maka pelayanan juga akan lebih baik dan lebih nyaman lagi.” (Marniah, Penyuluh non PNS KUA Kecamatan Kecamatan Kaledupa Selatan, 23 November 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Berdasarkan penjelasan beberapa informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi pengarahan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari gaya kepemimpinan kepala KUA dalam melakukan pengarahan pegawai dengan memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung selain itu kepala KUA membangun komunikasi yang baik antara sesama pegawai sehingga para pegawai nyaman dilingkungan kerjanya.

### **c. Penerapan Fungsi Pengendalian di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Pengendalian merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan bisa berjalan sesuai target yang diharapkan guna mencapai tujuan organisasi. Seperti yang telah dikatakan oleh pegawai tata usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan saat diwawacarai oleh penulis beliau berkata:

“pengawasan dan evaluasi juga sudah kami lakukan dengan baik. Kalau untuk pengawasan dilakuakn oleh Kepala KUA yang mengawasi kinerja terhadap pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat setiap hari dengan hadirnya saya di Kantor Urusan Agama ini. Di sini saya juga memberikan evaluasi setiap minggunya dengan harapan supaya permasalahan yang timbul cepat teratasi dan tidak terlalu rumit masalah sebelum panjang sampai berbulan-bulan karena kurangnya evaluasi. Makna evaluasi di sini

kita semua duduk bareng membicarakan apakah ada hal yang menjadi kendala dalam hari ini dan bagaimana cara kita mencari solusinya bersama. Terutama tentang perkawinan yang mana pelayanan tersebut paling sering dilakukan oleh masyarakat.”(Suhartini, Tata Usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 1 Desember 2022,”Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari Kepala KUA beliau mengatakan:

“Kalau untuk yang berwenang melakukan evaluasi yaitu saya sendiri sebagai kepala KUA, dan kalau untuk bagaimana cara proses penerapan hasil evaluasi itu sendiri yang pertama dilakukan yaitu menyepakati program-program yang akan dikerjakan dan pembagian tugas kerja masing-masing, yaitu dengan mengadakan rapat atau pertemuan dengan semua pegawai KUA untuk menetapkan tujuan-tujuan dan bagaimana cara kemudian untuk mengkaji kembali kemajuan dalam mencapai tujuan tersebut. Selanjutnya saya berkonsultasi langsung dengan pegawai-pegawai KUA mengenai perancangan program perencanaan yang efektif guna menetapkan sasaran pendahuluan. Ini dilakukan agar diantara saya sebagai kepala KUA dan pegawai-pegawai KUA terjalin pengertian yang lebih jelas tentang apa yang saya harapkan untuk dicapai.”(Irwandi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 1 Desember 2022,”Wawancara Oleh Penulis”).

Selanjutnya pendapat dari penyuluh non PNS mengatakan:

“Terkait pengawasan dan penilaian atau evaluasi disini sudah berjalan. Pak Kepala selalu memberikan kami bimbingan dan pengawasan yang cukup, dibuktikan dengan kehadiran beliau setiap hari kecuali memang ada halangan yang membuat harus izin tidak masuk serta keprofesionalnya karena memang ada beberapa tugas kantor yang tidak bisa dilaksanakan kantor.. Terkait hasil evaluasi berupa laporan bulanan kami juga sudah teratur menyetorkan kepada lembaga yang menaungi KUA yaitu Kementerian Agama (Kemenag). (Marniah, Penyuluh non PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 10 November 2022,”Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat dari kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi kami diadakan, dengan tujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kinerja pegawai ketika selesai melaksanakan tugas, serta evaluasi dilakukan untuk mencari pemecahan masalah dari permasalahan yang dihadapi pegawai ketika melaksanakan tugas. Di samping itu evaluasi sebagai bahan koreksi juga untuk membangkitkan semangat pegawai untuk selalu bekerja lebih baik lagi” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 12, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Penjelasan informan diatas searah dengan yang disampaikan oleh penyuluh non PNS saat diwawancarai oleh penulis beliau mengatakan:

“Penerapan fungsi manajemen pengendalian dilakukan langsung oleh Kepala KUA namun, Pada pelaksanaannya evaluasi kadang berjalan dengan baik kadang juga tidak. Hal ini di karenakan kepala KUA sibuk diluar daerah biasanya kepala KUA pergi ke kemenag letaknya d wanci jadi pada pengawasan tidak terlalu ketat aturannya. (Sumiati Raami, Penyuluh non PNS KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 18 Desember 2022,)”.

Berdasarkan penjelasan beberapa para informan diatas, maka dapat disimpulkan penerapan fungsi pengendalian di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dilakukan langsung oleh Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni dengan melakukan evaluasi kinerja setiap Minggu kemudian hasil evaluasi berbentuk laporan bulanan namun, pada pelaksanaannya kepala KUA jarang berada di KKUA kecamatan Kaledupa Selatan sehingga evaluasi tidak berjalan dengan baik.

Berbicara mengenai penerapan fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan berikut adalah beberapa upaya Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau mengatakan bahwa:

“Penerapan fungsi manajemen yang perlu dibenahi di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni efesiensi waktu merupakan hal yang sangatlah penting untuk kelancaran dalam menjalankan suatu kegiatan yang telah dicanangkan. Itupula yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaledupa Selatan dalam melaksanakan penerapan fungsi manajemen. Faktor yang dimaksud disini yaitu tidak efesinsinya waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai hasil dari program kerja yang dicanangkan sebelumnya. Masyarakat harus menunggu lama karena kami memiliki keterbatasan SDM selain itu ada beberapa pegawai yang tidak faham dalam menggunakan komputer sehingga yang bisa di andalkan hanya satu orang saja”(Marniah, Penyuluh non-PNS Kecamatan Kaledupa Selatan, 16, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Adapun pendapat dari penyuluh non-PNS beliau mengatakan bahwa:

“Implementasi yang harus dibenahi adalah sarananya, dengan melakukan pembenahan tersebut bisa membuat masyarakat lebi nyaman misalnya penambahan jumlah kursi plastik, perbaikan wc selain itu dalam penerapan fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Sarana prasarana

yang sangat diperlukan selain hal yang disebutkan sebelumnya yaitu kenyamanan ruang tunggu, pengadaan komputer yang tidak hanya satu, penempatan berkas atau dokumen yang belum rapi. (Sumiati Raami, Penyuluh non-PNS Kecamatan Kaledupa Selatan, 18, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Begitu pula dengan Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, beliau menyimpulkan bahwa:

“Penerapan fungsi-fungsi manajemen sudah kami terapkan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan mulai dari penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan evaluasi. Semua itu terlihat dari program KUA Kecamatan Kaledupa Selatan kemudian saya juga menempatkan pegawai Sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing, kemudian saya arahkan dan memberikan motivasi misalnya jika sudah terlaksana program maka saya adakan acara makan-makan dan lain sebagainya sehingga itu tentunya membuat mereka bersemangat. Akan tetapi tidak terlepas dari itu pegawai disini memiliki keterbatasan bahwasannya kami kekurangan pegawai selain itu bisa dilihat sendiri sarana dan prasarana Kantor juga belum memadai akan tetapi kami berupaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami”(Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 16, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Dari hasil wawancara diatas maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan fungsi-fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan sudah ada akan tetapi penerapannya belum terlalu maksimal diterapkan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan karena tidak terlepas dari keterbatasan sarana dan prasarana pendukung program serta kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mereka miliki belum maksimal.

#### **4.2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dalam sebuah lembaga ataupun organisasi tidak terlepas dari adanya peran pendukung yang bertujuan meningkatkan organisasi tersebut ataupun adanya penyebab faktor penghambat. Seperti halnya KUA Kecamatan Kaledupa Selatan

dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima untuk masyarakat.

#### **a. Faktor Pendukung**

Adapun faktor pendukung dari pengamatan penulis bahwa yang mendorong kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban mereka, masyarakat juga merupakan prioritas mereka.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Suhartini selaku tata usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan mengatakan bahwa:

“Untuk faktor pendukung sendiri ya, sumber daya manusia dulu karena kita sebagai garda terdepan harusnya memberikan sinergi positif kepada masyarakat supaya dapat timbal balik yang baik juga, ya walaupun karakter orang beda-beda tapi tetap harus memberi contoh yang baik. Terus juga dari masyarakat sendiri kita sebagai pegawai di respons baik sebagai pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.” (21 Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh ibu Marsan S. Pd selaku penyuluh agama Islam fungsional:

“Faktor pendukung ya dari sumber daya manusia, kalau tidak ada penyuluh atau audiensi kan juga tidak bisa berjalan Faktor pendukung yang kedua adalah terkait respons dari masyarakat sendiri yang sangat baik dan senang. Karena dalam dalam hal ini antusias dan dukungan dari masyarakat menjadikan sinergi positif tersendiri bagi penyuluh agama”. (Marsan S. Pd, Tata Usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 22 Desember 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan beliau mengatakan bahwa:

“Masyarakat bisa dikatakan faktor pendukung bagi pegawai disini karena masyarakat antusias dan menghargai kinerja pegawai disini meskipun terdapat beberapa keterbatasan kami tapi masyarakat tetap menghargai usaha kami. Begitupula dengan para pegawai disini kerja samanya cukup baik, komunikasi mereka juga sesama pegawai sangat baik. Kinerja mereka dalam bidang Penyuluhan agama yang dilakukan oleh penyuluh agama tersebut saya jadi lebih tau kinerja serta program dari tim penyuluh agama Islam KUA di

Kecamatan Kaledupa Selatan, tidak hanya itu saja masyarakat sendiri juga merasa terbantu dengan adanya penyuluhan agama pastinya sangat membantu permasalahan permasalahan keagamaan di daerah setempat.” (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 12 Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Kesimpulan dari penulis bahwa faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni respon masyarakat yang cukup baik dalam menyikapi kinerja pegawai selain itu rasa tanggung jawab dan kerja sama yang baik antara pegawai menjadi faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.

#### **b. Faktor Penghambat**

Beberapa faktor penghambat yang sering dialami pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala KUA mengatakan bahwa:

“Salah satu faktor tantangan dalam peningkatan kinerja pegawai yaitu Fasilitas, Adapun fasilitas yang disediakan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan masih belum memadai inilah yang perlu ditindak lanjuti di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan agar dapat melengkapi fasilitas kantor agar pegawai mudah melakukan aktivitas kerja”. (Irwandi, S. Hi, Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 21 Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Selain itu pengurus Tata Usaha mengatakan bahwa:

“Penerapan fungsi-fungsi manajemen belum maksimal dilaksanakan di KUA kecamatan Kaledupa Selatan disebabkan sarana dan prasana belum memadai. Selain itu, kami kekurangan pegawai sehingga dalam menjalankan tugas memerlukan waktu yang cukup lama hal ini sudah tentu membuat masyarakat resah karena harus menunggu lama. Keterbatasan SDM di KUA kecamatan kaledupa selatan sangat berpengaruh pada pelayanan masyarakat. “(Suhartini, Tata Usaha KUA Kecamatan Kaledupa Selatan, 24, Desember, 2022, “Wawancara Oleh Penulis”).

Berdasarkan pernyataan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni sarana dan prasana yang tidak memadai dan keterbatasan pegawai di KUA kecamatan Kaledupa Selatan sehingga masyarakat yang memiliki urusan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan resah dan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pegawai.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Kondisi Kinerja Pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan**

Kondisi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

#### **1. Otoritas Kepala KUA**

Peran kepemimpinan Kepala KUA dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yaitu kepala KUA sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan gaya kepemimpinan yang partisipatif dan peran memberikan informasi dengan cara mengadakan rapat terlebih dahulu agar informasi dan terima dan dicerna terlebih dahulu. Peran membangun hubungan dengan pegawai, dengan cara berdiskusi, makan dan bercerita sehingga pegawai bisa termotivasi. Peran memberi keputusan kepala KUA mengikutsertakan pegawai, dengan cara memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menuangkan ide ide cemerlang dari pegawai untuk kebaikan dan kemajuan KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.

#### **2. Disiplin**

Pelayanan yang baik tidak akan bisa dilaksanakan tanpa kedisiplinan. Bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab harus ditingkatkan di KUA

Kecamatan Kaledupa Selatan, ketepatan waktu yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat jadi kurang efektif akibat pegawai yang tidak datang tepat waktu ke kantor sehingga menyebabkan jadwal tertumpuk dan masyarakat menjadi resah.

### 3. Inisiatif Pegawai

Pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dalam menyelesaikan tugas kantor pegawai senantiasa bekerja sama dan melibatkan satu sama lain dalam menyelesaikan program kerja

#### **4.2.2. Penerapan fungsi-fungsi manajemen di KUA kecamatan Kaledupa Selatan**

Penerapan merupakan suatu implementasi dalam lembaga atau organisasi untuk melakukan berbagai macam tahapan perencanaan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan adanya revisi atau perubahan rencana Sesuai dengan kebutuhan suatu organisasi. Dalam penerapan ini perlu diadakan suatu proses pengorganisasian.

Adapun kegiatan yang dilakukan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan, pengawasan, Pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
2. Menyusun statistik layanan
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen
4. Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan
6. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam
7. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf

Adapun penerapan fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan meliputi:

#### a. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses awal fungsi manajemen yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi dan menyesuaikan seluruh karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S. Asy Syarh/94: 7-8

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”

Penerapan fungsi perencanaan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan menggunakan perencanaan jangka panjang dan jangka pendek. Perencanaan jangka panjang yakni setiap akhir tahun KUA Kecamatan Kaledupa Selatan mengadakan perencanaan kerja untuk tugas kantor dan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian perencanaan jangka pendek kepala KUA mengadakan rapat operasional satu bulan sekali untuk perencanaan program kerja yang berlaku untuk semua pegawai.

#### b. Pengorganisaian

Pengorganisasian merupakan wadah atau yempat berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S As-Saff/4: 14

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang kokoh”.

Ayat tersebut menunjukkan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang bisa diorganisir dengan baik. Dalam menyatukan langkah yang berbeda-beda tersebut perlu ketelatenan mengorganisir sehingga dapat berkompetitif dan saling berkerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dalam melakukan proses pengorganisasian dapat diamati dari bidang-bidang yang saling berhubungan, yang ke semua bidang itu melakukan melakukan fungsi-fungsinya sesuai Rapat kerja suatu orientasi pegawai. Dalam proses peningkatan kinerja Kepala KUA mendelegasikan wewenangnya kepada pejabat-pejabat fungsional yaitu ada penyuluh agama, penghulu, umum, administrasi, dan ketatausahaan. Kepala KUA mengontrol langsung Kinerja para bawahan yang dievaluasi setiap setahun sekali jika ada penggantian pegawai atau penambahan pegawai jika memang perlu di ganti atau diperingatkan agar bekerja lebih baik dari sebelumnya.

### c. Pengarahan

Pengarahan adalah suatu kegiatan pemimpin dalam mengarahkan seluruh anggota untuk melaksanakan sebagian tugasnya dan mampu bertanggungjawab dengan apa yang dikerjakannya sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Allah SWT menjelaskan dalam Q.S. An Naml/27;88

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ

شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya:

“Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka Dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Penerapan fungsi pengarahan di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dilakukan oleh kepala KUA. Dalam proses pengarahan agar berjalan dengan baik kepala KUA memberikan motivasi baik secara lisan maupun non lisan selain itu, kepala KUA membangun komunikasi yang baik sehingga pegawai nyaman dengan lingkungan kerja di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan.

#### d. Pengendalian

Pengendalian adalah proses yang dilakukan untuk memastikan rencana organisasi berjalan dengan semestinya dan mengambil tindakan perbaikan apabila diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Firman Allah dalam Q.S At-Tahrim/66: 6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, Peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan”

Menjaga keselamatan dan kesuksesan organisasi merupakan tugas utama manager. Baik organisasi, keluarga maupun organisasi secara universal. Bagaimana pemimpin dapat mengontrol orang lain sementara dirinya sendiri belum bisa

terkontrol. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus menjadi yang terbaik dan harus mengontrol anggotanya dengan baik.

Penerapan fungsi pengarahan dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yakni pengawasan secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan secara langsung yaitu kepala KUA mengawasi secara langsung kegiatan para pegawai KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Pengawasan secara tidak langsung yakni kepala KUA mengawasi pegawai dengan metode skoring bagi pegawai. Laporan tersebut dilakukan setiap triwulan sekali dan menilai kehadiran pegawai, agar nantinya dapat disimpulkan mana pegawai-pegawai rajin maupun pegawai yang kurang rajin.

Dari analisa penulis sendiri penerapan fungsi manajemen di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan yaitu Perencanaan Mencakup Proses perumusan sasaran, penetapan startegi untuk mencapai sasaran, serta. penyusunan rencanan guna menyelaraskan dan mengoordinasi program kerja di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan. Setelah menyusun rencana maka langka selanjutkan Merancang pekerjaan guna mencapai sasaran organisasi, melalui proses penciptaan struktur organisasi. Pelaksanaan (*Actuating*) Pengarahan dan memotivasi seluruh pihak yang terlibat, sehingga mampu mengatasi atau menyelesaikan konflik. Setelah itu, kepala KUA melakukan Pengendalian yakni Proses pemantauan, evaluasi, dan membuat perbaikan jika ada kegiatan dalam proses mencapai tujuan dan hambatan atau mengalami kegagalan. Namun, dalam pelaksanaanya penerapan fungsi manajemen tidak serta merta dilakukan disebabkan kurangnya SDM, sarana prasarana yang tidak memadai serta kurangnya pemahaman dibidang masing-masih.

Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menggunakan manajemen, disamping itu menggunakan nilai tambah yaitu dengan memberikan penghargaan, serta menjaga keharmonisan antara kepala KUA dan pegawai yang akan menghasilkan *out put* yang baik, yaitu dengan makan bersama secara tidak langsung ada nilai dimulai dari sendiri memperbaiki diri baru kepada orang, karena seseorang jika sudah berhasil memimpin dirinya sendiri maka otomatis memimpin orang lain akan berhasil.

#### 4.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat

Kemudian di setiap pendukung pasti ada penghambat atau kendala merupakan suatu hal yang wajar, semua pasti menghadapi berbagai masalah dalam kehidupan sehari-hari. Penerapan fungsi-fungsi Manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai di dalam suatu organisasi pasti mengalami kendala terhadap tujuan yang diinginkan, terlebih lagi dalam kehidupan bermasyarakat baik hambatan kecil maupun hambatan besar pasti hambatan-hambatan itu ada. Disamping itu, setiap hambatan pasti ada peluang atau faktor pendukung untuk mencapai tujuan, dimana setiap ada hambatan pasti ada jalan keluarnya. Sebagaimana firman Allah azza wa jalla dalam al-Quran surah Al-Baqarah ayat/2: 286 yang berbunyi

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya:

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuatu dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya (mereka berdoa): Ya Tuhan kamu, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya, beri ma'afilah kami ampunilah kami dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir. “

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah SWT tidak akan membebani suatu kaum sampai dibatas kemampuannya. Berbicara mengenai hambatan, maka hambatan yang dialami Kepala KUA Kecamatan Kaledupa Selatan ialah karena Lemahnya sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana yang belum memadai, dan keterbatasan anggaran serta tidak efesiensinya waktu pelayanan.

Sedangkan faktor pendukung di KUA Kecamatan Kaledupa Selatan ialah faktor pendukungnya yaitu dengan adanya pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab, mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi, pelayanan yang sopan santun dan ramah, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik.