



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PERAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN MAPPEDECENG
KABUPATEN LUWU UTARA SULAWESI SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Guna
Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

NOVITA WAHYU ISTIYANI

B74218062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Wahyu Istiyani

NIM : B74218062

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul “PERAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MAPPEDECENG KABUPATEN LUWU UTARA SULAWESI SELATAN,” adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan di tunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 11 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Novita Wahyu Istiyani

B74218062

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Novita Wahyu Istiyani

NIM : B74218062

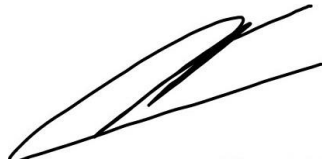
Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : ***Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan.***

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan.

Surabaya, 22 Desember 2021

Dosen Pembimbing



Airlangga Bramayudha, MM.

197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Peran Komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara
Sulawesi Selatan.

Disusun Oleh:

Novita Wahyu Istiyani

B74218062

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada Tanggal 11 Januari 2022

Disetujui Oleh:

Tim Penguji

Penguji I

Airlangga Bramayudha, M.M

NIP. 197912142011011005

Penguji II

Dra. Imas Maesaroh, Dip.I.M-Lib., Ph.D.

NIP.196605141992032001

Penguji III

Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc.M.Fil. I

NIP. 197003042007011056

Penguji IV

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

NIP.197512302003121001

Surabaya, 11 Januari 2022

Dekan,



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag

NIP. 196307251991031003

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Novita Wahyu Istiyani
NIM : B79218062
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : novitawahyuistiyani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan
Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama kecamatan
Mappecong Luwu Utara Sulawesi Selatan.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2022

Penulis

(Novita Wahyu Istiyani)

ABSTRAK

Novita Wahyu Istiyani, 2021. Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi kepemimpinan yang digunakan kepala KUA di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menggambarkan, bahwa gaya komunikasi yang digunakan oleh kepala KUA adalah *Equalitarian Style* dimana kepala KUA memberikan kebebasan berpendapat kepada pegawai KUA dan *Structural Style* dimana kepala KUA menyampaikan pesan verbal kepada pegawai tidak hanya melalui lisan tetapi juga tulisan. Selain itu komunikasi kepemimpinan memiliki peran dalam pengembangan organisasi, diantaranya adalah bersikap adil kepada pegawainya, memberikan sugesti berupa arahan kepada pegawainya untuk bekerja sama dengan sesama bidang, menciptakan rasa aman untuk pegawainya agar tetap percaya diri dan tidak perlu khawatir dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagai wakil organisasi yang memberi kesan baik terhadap KUA kecamatan Mappedeceng, menghargai dan mengakui hasil kerja pegawainya.

Kata Kunci: Komunikasi Kepemimpinan, Kinerja Pegawai, Kantor Urusan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep.....	6
F. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kerangka Teoritik	10
B. Menurut Perspektif Islam	25
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35

B. Jenis dan Sumber Data.....	36
C. Tahap-tahap Penelitian	36
D. Teknik pengumpulan data	37
E. Teknik validitas data	39
F. Teknik analisis data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Penyajian Data	50
C. Analisis Data.....	65
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran dan Rekomendasi.....	80
C. Keterbatasan Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu hal yang memberi dampak dalam tercapainya tujuan organisasi adalah komitmen manusia dalam organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia (SDM) memanfaatkan wawasan dan kemampuannya dalam menciptakan layanan maupun produk yang bermanfaat.¹ Karyawan atau SDM adalah yang memulai memutuskan pencapaian-pencapaian tujuan organisasi. Organisasi harus memiliki opsi untuk mengamankan kerja SDM dan mengembangkannya lebih lanjut.²

Kinerja karyawan adalah sikap tulus yang ditunjukkan oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan kedudukan mereka dalam organisasi.³ Setiap organisasi perlu melakukan peningkatan terhadap kinerja karyawan, baik itu organisasi profit maupun non-profit. Organisasi dapat memperkirakan faktor-faktor yang dapat memberikan dampak pada kinerja karyawan dengan adil.

Allah SWT menghargai hasil kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan selama hidupnya. Hal tersebut tercermin dalam Q.S. Al-Ahqaf ayat 19⁴.

وَلِكُلِّ دَرَجَتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُؤْفِقِيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ ۖ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

¹ Susan E. Jackson, Randall S. Schuler, Steve Werner, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, terj. Benny Prihartanto, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hal. 14

² Gaffar Mohammad, “Pengaruh Kompensasi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat SDM Dan Umum Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung”, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2015), hal. 1

³ Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 309

⁴ Al-Qur'an, Al-Ahqaf:19

Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada ragukan.

Ayat tersebut menerangkan tentang keadilan Allah dalam memberi balasannya terhadap mereka serta tiap individu dari dua kelompok manusia yang juga disampaikan tersebut mempunyai tingkatan yaitu peringkat yang tidak sama atau berbeda.⁵ Apabila seseorang dapat bekerja dengan baik serta memperlihatkan hasil kerja yang baik dilingkungan kerjanya, maka pada saat itu mereka akan mendapatkan hasil yang bagus dan tidak merugikan perusahaan.

Pendapat oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, komunikasi merupakan sebuah tahapan membentuk makna yang terjadi antara dua individu ataupun lebih.⁶ Komunikasi pun bisa bermakna merupakan tahapan berinteraksi dua arah. Interaksi ini dapat dikatakan efektif apabila nilai yang diterima komunikator sesuai dengan nilai pesan yang disampaikan oleh komunikan.

Komunikasi juga dilakukan oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu mempunyai inspirasi yang kuat dalam menjalankan sebuah organisasi. Pimpinan pun diperukan untuk memiliki komunikasi yang baik agar dapat menyampaikan informasi yang efektif dan tepat sasaran. Pencapaian sebuah organisasi selalu diidentikan dengan pemimpinnya. Kepemimpinan ialah kunci dalam memutuskan kelangsungan hidup dan memperluas fungsi sebuah organisasi. Harold Kontz memberikan definisi

⁵ Tafsir Ringkas Kementerian Agama RI, diakses di <https://quran.kemenag.go.id/sura/46/10>, pada pukul 08.25

⁶ Prof. Deddy Mulyana, MA, Ph.D, *Ilmu Kokunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: Rosada Karya, 2012), hal.76

kepemimpinan sebagai keahlian ataupun siklus mempengaruhi individu. Hal ini dimaksudkan agar mereka berupaya mencapai target yang telah ditentukan organisasi dengan keinginan mereka.⁷ Kepemimpinan sebagai suatu perilaku dan sikap yang dipunyai individu untuk memberi pengaruh anggotanya untuk bekerjasama meraih tujuannya. Dengan adanya komunikasi kepemimpinan, relasi diantara atasan serta bawahannya bisa tercipta secara positif dan baik yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada kinerja karyawan.

Kantor Urusan Agama sebagai Lembaga Keagamaan yang berada dalam area kecamatan. KUA memiliki tugas untuk melayani masyarakat dan juga meningkatkan keagamaan masyarakat di wilayah kecamatan. Fungsi dan peran KUA adalah melayani masyarakat yang hendak melaksanakan pernikahan selaras terhadap tahapan yang sudah ditentukan. Melalui terdapatnya KUA, pernikahan akan dengan mudah dan cepat dilaksanakan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi selatan yaitu bagian dari sebelas KUA di Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan. Di masa pandemi Covid-19 angka pernikahan di kecamatan Mappedeceng meningkat dengan pesat. Hal ini cukup membuat pegawai di KUA sedikit kewalahan karena masyarakat yang datang mengurus berkas datang silih berganti hampir setiap harinya.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng tidak menurunkan kualitas pelayanannya meskipun saat musim pernikahan. Berbeda dengan KUA di wilayah sekitar Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara, Suratman selaku masyarakat kecamatan sekitar di Kabupaten Luwu Utara

⁷ Harold Kontz, dkk., Manajemen Jilid 1, terj. Alfonsus Sirat (Jakarta: Erlangga, 1990), hal. 147

mengatakan bahwa pelayanan di kecamatannya kualitasnya menurun saat musim pernikahan. Peneliti melakukan survei awal kepada suratman selaku masyarakat kecamatan sekitar di Kabupaten Luwu Utara. Berikut kutipan wawancaranya:

“...ditempat saya kecamatan sukamaju itu kalau musim pernikahan wuuhh pegawainya sibuk, jadi lama pelayanannya karena gak mau nambah pegawai. Pas saya tanya kenapa gak nambah pegawai, katanya gak ada lowongan. Jadi kita harus sabar antri kalau pas musim nikah.”⁸

Sedangkan pegawai KUA kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara mereka tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati supaya warganya merasakan kenyamanan dan kepuasan melalui layanan yang didapatkan. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan Supadi yang merupakan salah satu masyarakat kecamatan Mappedeceng bahwa pelayanan di KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara sangat baik walaupun saat musim nikah. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

“...tiga tahun saya jadi imam desa itu setiap saya mengurus pernikahan di KUA tidak pernah kecewa. Mereka itu ramah, dan setiap musim nikah itu saya liat mereka sangat sibuk, tidak hanya satu pegawai tapi pegawai yang lain juga ikut membantu. Gak butuh waktu lama, tiba-tiba sudah selesai. Saya akui kerjasamanya sangat baik.”⁹

Hal itu menandakan yakni komunikasi merupakan hal penting di lingkungan Kantor Urusan Agama. Selain komunikasi, kepemimpinan pun sebagai suatu factor krusial untuk memberi pengaruh kinerja karyawan, karena seorang

⁸ Wawancara dengan Suratman selaku pegawai P3N Kecamatan Sukamaju di rumah informan, 5 September 2021

⁹ Wawancara dengan Supadi selaku pegawai P3N kecamatan Mappedeceng di rumah informan, 2 September 2021

pemimpin harus mampu mempengaruhi karyawannya untuk bekerjasama secara baik supaya mampu meraih tujuannya yang sudah ditentukan. Kinerja pegawai yang baik bisa memberi efek positif kepada citra kelembagaan tersebut.

Penggambaran di atas sangat menarik sehingga peneliti ingin membuat objek penelitiannya. Kegiatan meneliti ini berpusat di sekitar KUA Kecamatan Mappedeceng, khususnya yang berkaitan dengan peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karenanya, peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul **“Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng”**.

B. Rumusan Masalah

Mengacu kepada landasan yang diungkapkan oleh peneliti tersebut mengenai peranan komunikasi kepemimpinan untuk memberi peningkatan kinerja karyawan KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan, peneliti membuat rumusan permasalahan ini meliputi:

1. Bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada perumusan masalahnya diatas, maka tujuan atas kegiatan meneliti ini yakni:

1. Untuk memberi gambaran gaya komunikasi kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Urusan

Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan.

2. Untuk menggambarkan peran komunikasi kepemimpinan pada peningkatan hasil kerja karyawan atau pekerja KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Harapan peneliti adalah dapat membantu meningkatkan pengetahuan tentang komunikasi kepemimpinan dan kinerja karyawan, baik secara praktis ataupun teoritis. Adapun manfaat dari penelitiannya ini yakni :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diinginkan mampu memberi informasi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang berkenaan terhadap interaksi kepemimpinan, kinerja pegawai dan keterkaitan keseluruhan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk bahan menambah informasi yang berkaitan komunikasi kepemimpinan dalam mengembangkan kinerja pegawai di dalam organisasi.
- b. Bagi masyarakat, dapat menjadi tolok ukur di organisasi di masyarakat.
- c. Bagi organisasi Kantor Urusan Agama, digunakan supaya memahami secara mendalam terkait komunikasi kepemimpinan serta hasil kerja karyawan.

E. Definisi Konsep

1. Komunikasi

Komunikasi yaitu sebuah proses menyampaikan informasi baik berupa informasi, gagasan, atau ide oleh satu orang terhadap orang lain. Komunikasi tidak dapat

dipisahkan dari masyarakat karena komunikasi dapat membentuk kerangka sosial yang dibutuhkan di arena publik.

Carl. I. Hovland mengatakan bahwa komunikasi merupakan penyampaian informasi dan pendapat oleh seorang komunikator. Dalam menyampaikan pesan, komunikator harus memahami segi kejiwaan dari komunikan.¹⁰

Jadi yang dimaksud dengan komunikasi adalah aktivitas manusia yang mampu saling mengerti serta memahami dalam informasi diantara komunikator maupun komunikan.

2. Kepemimpinan

Pemimpin ialah seorang individu yang memberikan bantuan kepada orang lain dalam mendapatkan hasil yang ideal. Kepemimpinan adalah sikap yang membantu orang untuk mempertahankan serta meningkatkan motivasi kepada bawahan mereka. Kepemimpinan dapat ditunjukkan melalui gaya atau strategi kerja yang baik untuk bekerja dengan orang lain.

Sutarto mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan keterampilan individu untuk memberi pengaruh tindakan individu lainnya di suatu kondisi atau keadaan supaya ingin melakukan kerja sama demi mencapai tujuannya yang sudah ditentukan.¹¹

Jadi yang dimaksud dengan kepemimpinan yakni suatu tahapan atau proses memberi pengaruh individu

¹⁰ Ratu Mutialela Caropeboka, *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*, Buku Online, dilihat 5 Desember 2021, <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=WvY7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengertian+komunikasi+menurut+para+ahli&ots=ZCWNWqLNhO&sig=g7Q4st-324U6M9xbtlaKVclJ310>

¹¹ Heni Rohaeni, *Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai*, Jurnal Ecodemica, Vol.4, No.1, 2016, hal.34

lainnya guna pencapaian suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

3. Kinerja

Kinerja yakni hasil yang diperoleh pegawai dalam menyelesaikan kewajibannya dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan pesyaratan pekerjaan. Persyaratan itu meliputi sikap khususnya mental (pikiran) serta tenaga yang dapat dievaluasi secara independen.¹²

Suyadi mengatakan kinerja ialah hasil dari pekerjaan yang dilaksanakan seorang individu atau kelompok yang selaras terhadap keahlian dan kewajibannya dengan tujuan untuk menggapai tujuan dari organisasi tanpa mengabaikan norma dan etika.¹³

Sehingga, yang dimaksudkan atas kinerja pada kegiatan meneliti ini yakni hasil kerja yang didapatkan pegawai untuk melaksanakan tugasnya selaras terhadap syarat pekerjaannya yang sudah ditetapkan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN, menyajikan mengenai hal-hal yang melatarbelakangi permasalahan, perumusan atas masalahnya, tujuan dari meneliti, manfaatnya, penjelasan konsep maupun sistematika pembahasan.

BAB II KERANGKA TEORI, menyajikan tentang kerangka teoritik dan penelitian dahulu yang berhubungan dengan tema penelitian.

¹² Andri Hadiansyah dkk, *Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AE*, Jurnal AlAzhar Indonesia Seri Humaniora (Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi dan Pendidikan, Universitas Al-Azhar Indonesia), Volume 3, Nomor 2, September 2015.

¹³ Vivin Rosvita dkk, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Farmasi (Stiker Muhammadiyah Kudus), Volume 2, Nomor 2, 2017, hal. 14-20

BAB III METODE PENELITIAN, menyajikan secara rinci tentang pendekatan dan jenis pendekatan yang digunakan, objek penelitian, sumber serta jenis datanya, tahapan dalam meneliti, teknik untuk mengumpulkan datanya, teknik validitas data, serta teknik menganalisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, menyajikan hasil penelitian yang berisi objek penelitian, gambaran umum, teknik validitas data dan teknik analisis data.

BAB V PENUTUP, ini berisikan mengenai kesimpulan serta beragam saran. Kesimpulan dengan ringkas dan keseluruhan atas hasil meneliti yang berhubungan terhadap permasalahan penelitian. Saran-saran merupakan uraian tentang langkah-langkah yang harus ditempuh pihak terkait

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teoritik

Kerangka teori adalah landasan berfikir yang digunakan sebagai acuan untuk menarik kesimpulan. Kerangka teori berasal dari identifikasi teori. Kerangka teori yang dipakai pada kegiatan meneliti ini yakni:

1. Komunikasi

a. Pengertian komunikasi

Menurut bahasa, komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication* dan juga bahasa Latin *communication* yang berasal dari kata *communis* artinya “sama” yang juga berarti “sama makna”.¹⁴ Effendi mengatakan bahwa komunikasi merupakan cara dalam memberikan pernyataan seseorang kepada orang lain yang menyatakan adanya ikatan sosial.¹⁵ Jadi yang dimaksud dari komunikasi ialah interaksi yang dilakukan seseorang dalam memberikan gambaran yang berupa pikiran, artikulasi, sentiment, dan lain-lain dengan alasan tertentu yang lebih spesifik, salah satunya adalah mempengaruhi tindakan orang lain.¹⁶

b. Jenis-Jenis komunikasi

1) Otokratis

¹⁴ Onong Uchjana Effendi, *ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Karya, 1985) hal. 11

¹⁵ Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung : Remaja Karya, 1986), hal. 17

¹⁶ Yoyon Mudjiono, *Ilmu Komunikasi*, (Surabaya : Jaudar Press, 2015), hal.

Pemimpin melakukan interaksi dinamis pada dirinya sendiri tanpa melibatkan bawahan. Pemimpin memberikan pengawasan yang ketat dengan memberikan sanksi atau hukuman pada bawahan hingga akan sulit bagi mereka melakukan pekerjaan yang sesuai dengan pilihan mereka. Menurut perspektif bawahan, kepemimpinan semacam ini dapat menimbulkan kebergantungan akan sikap kepada atasannya. Dirinya hanya melaksanakan hal yang diberi perintah kepadanya.¹⁷

2) Demokratis

Pemimpin beranggapan bahwa bawahan adalah makhluk yang maju serta bertanggung jawab atas setiap pilihan yang mereka pilih sesuai dengan setiap usaha yang mereka lakukan.¹⁸ Dengan cara ini, pemimpin yang demokratis pada umumnya akan mengizinkan bawahan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka selama itu menghasilkan yang positif.

3) Bebas

Pemimpin pada umumnya akan bersikap toleran. Pemimpin tidak tegas dalam mengarahkan bawahannya serta diam dan tidak bertindak apapun ketika bawahan melakukan kesalahan.¹⁹ Sikap ini timbul karena rasa ingin menyenangkan orang lain, dapat juga disebabkan oleh sikap sungkan karena kurangnya pengalaman dalam memimpin.

¹⁷ Akh. Muwafiq Saleh, *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi Malang*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2016), hal. 63

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid, hal.64

- 4) Kharismatik
Pemimpin yang mempunyai kharisma tinggi dapat mendorong bawahan untuk mengerahkan kemampuannya. Hal ini terjadi karena terdapat tarikan motivasi dari pemimpin yang menumbuhkan rasa hormat pada setiap bawahan.²⁰
- 5) Situasional
Sesuai dengan namanya, pemimpin situasional ialah pemimpin yang menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitarnya. Dengan asumsi keadaan dapat diterima, pemimpin akan melaksanakannya, jika kondisinya lemah, pemimpin tidak akan melaksanakannya. Factor yang dapat memicu pemimpin beradaptasi dengan bawahannya, yaitu berdasarkan tingkat dari kemampuan dan tanggung jawab dari bawahan.²¹
- 6) Transaksional
Intisari dari kepemimpinan transaksional terletak pada adanya pemimpin yang dapat memacu bawahan dengan jaminan pemenuhan keperluan bawahan.²² Kepemimpinan transaksional dapat dikatakan sebagai interaksi "pembelian dan penjualan" di mana pemimpin memberikan inspirasi untuk memperoleh pengabdian dari bawahan dengan memberikan hadiah, khususnya pemenuhan kepuasan bawahan.

²⁰ Sutarto Wijono, *Kepemimpinan dalam Perspektif Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 34

²¹ Tikno Lensufia, *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*, (Jakarta : esensi, 2010), hal. 116

²² Ibid, hal.81-82

- 7) Transformasional
Kepemimpinan transformasional menggarisbawahi perluasan inspirasi serta kualitas etika pada karyawan dan juga atasan itu sendiri.²³

c. Gaya Komunikasi

Sendjaja mengatakan bahwa gaya komunikasi merupakan karakter seseorang dalam melakukan komunikasi untuk memperoleh *feedback* dari orang lain.²⁴ Menurut Stewart dan Sylvia, terdapat enam jenis gaya komunikasi yaitu²⁵:

1) *Controlling Style*

Gaya komunikasi megendalikan merupakan gaya komunikasi yang menunjukkan keinginan untuk mengatur perilaku orang lain. Pemimpin yang menggunakan gaya komunikasi ini cenderung lebih fokus pada penyampaian informasi disbanding menerima informasi.

2) *Equalitarian Style*

Gaya komunikasi *equalitarian* merupakan gaya komunikasi terbuka dimana setiap individu di dalam organisasi diberikan kebebasan berpendapat. Pemimpin yang menggunakan gaya komunikasi ini cenderung memiliki kepedulian yang tinggi untuk membangun hubungan yang baik dengan anggotanya.

²³ Peter G. Northouse, *Kepemimpinan : Teori dan Praktek Edisi Keenam*, (Jakarta : Indeks, 2013), hal. 176

²⁴ Sendjaja, Sasa Djuarsa, "*Teori Komunikasi*", Universitas Terbuka, Jakarta, 2004

²⁵ Stewart L. Tubbs, & Sylvia Moss, "*Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*", (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya)

3) *Structuring Style*

Gaya komunikasi berstruktur ini menggunakan pesan bentuk tulisan maupun lisan dalam memberi perintah, penjadwalan tugas, pekerja dan struktur organisasi.

4) *Dynamic Style*

Gaya komunikasi dinamis ini cenderung agresif karena komunikatornya memahami bahwa lingkungan kerjanya berorientasi pada tindakan.

5) *Relinquishing Style*

Gaya komunikasi *relinquishing* ini menggambarkan kesanggupan untuk menerima pesan atau pendapat orang lain daripada keinginan untuk memberi perintah walaupun pengirim pesan memiliki hak untuk memerintah.

6) *Withdrawal Style*

Gaya komunikasi ini mengakibatkan melemahnya aktifitas komunikasi dikarenakan adanya beberapa persoalan antar pribadi yang ada di dalam diri setiap manusia.²⁶

d. Pola komunikasi

Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa pola komunikasi merupakan pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengirim dan penerima pesan yang menggunakan cara yang benar agar pesan lebih mudah dipahami.²⁷ Pola komunikasi dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:

²⁶ Fanny Anggriawan, “Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda”, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.5, No.4, 2017, Hal. 265

²⁷ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)

1) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi secara mendatar dalam kelompok kerja yang sama yaitu orang-orang yang memiliki taraf wewenang yang sama pada organisasi, misalnya pimpinan dengan pimpinan, serta karyawan dengan karyawan.²⁸

2) Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal mengacu pada komunikasi yang bersifat timbal balik dan digunakan untuk melaksanakan fungsi manajemen. Komunikasi ini memegang peranan vital yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*), dan komunikasi dari bawahan ke atasan (*up ward communication*). Atasan memberi perintah, informasi, dan tugas kepada ketua unit kelompok melalui komunikasi dari atas ke bawah. Sementara bawahan memberikan laporan pembaruan tentang pelaksanaan tugas, saran, dan keluhan kepada pemimpin masing-masing melalui komunikasi dari bawah ke atas.²⁹

3) Komunikasi ke bawah

Aliran pesan dari atasan ke bawahan dikenal sebagai komunikasi ke bawah.³⁰ Jenis komunikasi ini sebagian besar digunakan untuk transmisi tugas dan pemeliharaan.

²⁸ Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2000)

²⁹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosadakarya, 2005)

³⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

4) Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang dilakukan oleh pegawai bawahan ke otoritas puncak melalui rantai instruksi formal institusi yang dimulai dari bawah ke atas.³¹ Karyawan menyumbangkan informasi, komentar, pendapat, dan keluhan kepada pimpinan selama proses komunikasi ini,

2. Kepemimpinan

a. Pengertian kepemimpinan

Menjadi seorang pemimpin bukan cuman sebatas duduk dengan nyaman lalu memberi seseorang akses ke posisi yang lebih rendah menyelesaikan pekerjaan besar seperti yang ditunjukkan oleh intruksi. Siapapun menyadari bahwa karyawan atau staff akan mematuhi permintaan maupun arahan yang diberikan oleh atasan mereka, namun sangat sedikit orang yang menyadari bahwa sikap dalam menyampaikan permintaan atau arahan juga mempengaruhi sikap bawahan.

Menurut Terry, kepemimpinan adalah suatu tindakan membujuk orang untuk melakukan sesuatu melalui suatu cara supaya meraih tujuannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Tead dalam Sutarto, kepemimpinan adalah tindakan membujuk individu lainnya agar bekerjasama guna meraih tujuannya.³²

b. Pembentukan dan Karakteristik Seorang Pemimpin

Seorang individu saat berada dititik paling penting dalam tingkatan organisasi adalah orang yang tidak diragukan lagi, yang paling terpuji

³¹ Hardjana, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2003)

³² Sutarto, *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006)

diantara mitra seorganisasinya. Orang itu mempunyai kemampuan yang sesuai dan orang tersebut juga disukai karena tidak ada orang lain yang cocok untuk memimpin. Terdapat dua metodologi terkait dengan pembentukan sifat kepemimpinan dalam diri seseorang, yaitu pendekatan atribut dan pendekatan gaya.

Pendekatan pertama yaitu pendekatan atribut sering dihubungkan terhadap teori kepemimpinan *great man theory* yang mempunyai klaim yakni karakteristik atau ciri dari kepemimpinan yaitu sikap bawaan yang diwariskan manusia sejak lahir.³³ Dengan demikian kemampuan seseorang untuk memimpin tidak mengharapkan pengalaman atau wawasan muncul, namun tergantung pada sifat yang ada pada orang tersebut.

Berbeda dengan pendekatan kedua yaitu pendekatan gaya berpendapat bahwa tingkah laku seorang individu yang membuatnya menjadi layak menjadi pemimpin.³⁴ Kelebihan karakter individu yang dikembangkan dan selanjutnya memiliki karakter akan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kapasitas untuk memimpin mereka.

3. Peran Komunikasi Kepemimpinan

Istilah “kepemimpinan” dalam konteks organisasi mengacu pada semua aspek. Sebuah organisasi akan sulit menyelesaikan masalah tanpa adanya kepemimpinan sehingga dapat menghambat tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Oleh karena

³³ Tikno Lensufie, *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*, (Jakarta : Esensi, 2010), hal. 54

³⁴ Peter G. Northouse, *Kepemimpinan:Teori dan Praktek Edisi Keenam*, (Jakarta:Indeks, 2013) hal. 73

itu, kepemimpinan memiliki peran yang penting dalam mengembangkan organisasi.³⁵

Kepemimpinan merupakan faktor pendorong dalam proses pengembangan organisasi. Pemimpin berperan aktif dalam merencanakan, mengerjakan, dan mengendalikan timnya. Seorang pemimpin harus memberikan contoh yang baik kepada anggotanya. Peran komunikasi kepemimpinan dari seorang pemimpin dalam pengembangan organisasi adalah sebagai berikut:

a. Bersikap adil

Adil dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online adalah sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Keadilan merupakan sikap atau perbuatan yang adil.³⁶ Menurut istilah, keadilan yaitu menegakkan kebenaran terhadap masalah yang hendak dipecahkan sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan oleh agama.³⁷

Karakter adil dari seorang pemimpin dijadikan sebagai landasan untuk kesejahteraan umat manusia. Keadilan seorang pemimpin dapat ditentukan kebijakan dan pertimbangan yang diambil. Seorang pemimpin dapat dikatakan adil jika ia menegakan hukum sama rata kepada semua orang yang berbuat salah. Sebaliknya, jika pemimpin hanya menghukum sebagian orang (rakyat kecil) namun melindungi sebagian yang lain (konglomerat) padahal mereka melanggar hukum, maka pemimpin tersebut tidak berlaku adil.

³⁵ Teman Koesmono, “Peran Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Karyawan”, *Ekuitas*, Vol.10, No.3, 2006, hal.340

³⁶ <https://kbbi.web.id/adil>. Mengacu pada KBBI Daring Edisi Hak Cipta Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud, September 2015.

³⁷ Syamsuri, “*Pendidikan Agama Islam*”, (Jakarta: Erlangga, 2007), hal.100

b. Memberikan sugesti

Sugesti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online adalah anjuran, saran, pengaruh atau dorongan yang dapat menggerakkan hati seseorang.³⁸ Harwantiyoko mengatakan, bahwa sugesti merupakan salah satu metode mempengaruhi individu ke individu lain sehingga ia dapat menerima standar ataupun pedoman perilaku tertentu tanpa ragu-ragu.³⁹

Sugesti dalam arti kepemimpinan merupakan kekuatan yang harus mampu menggugah hati orang lain. Sugesti memainkan peran penting dalam menumbuhkan rasa komitmen, keterlibatan, dan harga diri di antara bawahan, serta rasa kebersamaan.

c. Mendukung tercapainya organisasi

Tujuan organisasi akan tercapai jika mendapatkan dukungan dari berbagai sumber. Agar organisasi dapat mencapai tujuannya, maka harus menyiapkan sumber pendukung yang memadai, seperti tatakerja, mekanisme, sarana, dan berbagai sumber lainnya.

d. Menciptakan rasa aman

Pemimpin harus mampu menciptakan rasa aman untuk pegawainya dengan cara menjaga hal-hal yang positif dan sikap percaya diri dalam menyelesaikan masalah, sehingga bawahan akan merasa aman dari rasa kekhawatiran dalam menyelesaikan tugasnya.

e. Sebagai wakil organisasi

Seorang pemimpin merupakan panutan bagi bawahannya. Oleh karena itu, segala perkataan,

³⁸ <https://kbbi.web.id/sugesti>. Mengacu pada KBBI Daring Edisi Hak Cipta Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud, September 2015.

³⁹ Harwantiyoko, Pengantar Sosiologi dan Ilmu Sosial Dasar, Jakarta: Gunadarma, 2005, hal. 21

perbuatan, dan sikap pemimpin memberikan kesan pada organisasinya. Pemimpin yang dapat memberikan kesan yang baik akan memberikan gambaran positif terhadap organisasi yang dipimpinnya.

f. Sumber inspirasi

Seorang pemimpin harus mampu membangunkan semangat pegawainya agar pegawai dapat bekerja dengan antusias dan efektif kearah tercapainya organisasi.

g. Bersikap menghargai

Seorang pemimpin harus memberikan penghargaan atau pengakuan dalam bentuk apapun kepada bawahannya, entah itu dalam bentuk ucapan ataupun *reward*. Hal tersebut dapat mempengaruhi semangat dan antusias bawahannya dalam bekerja.

4. Kinerja Karyawan

Seperti yang dikatakan oleh Robert L. Mathis dan John H. Jackson istilah kinerja pada istilah Inggris adalah *performance*. Kinerja yakni hasil dari bekerja yang dilakukan oleh individu atau kumpulan individu pada organisasi, dan sebanding dengan kompetensi dan kewajibannya dalam menggapai tujuan dari suatu organisasi yang sudah diputuskan, dan tidak mengabaikan norma serta sesuai dengan etika dan moral.⁴⁰

Salah satu syarat karyawan dalam bekerja ialah kinerja. Kinerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur saat melakukan pekerjaan. Kinerja karyawan terlihat saat karyawan menyelesaikan tugasnya. Kinerja jadi

⁴⁰ Robert L Mathis dan Jakson Jhon H, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1, (Jakarta: Selemba Empat, 2009), hal 113.

bahan pertimbangan atasan dalam melakukan evaluasi.

Mangkunegara mengatakan bahwa, Kinerja ialah konsekuensi dari kualitas pekerjaan serta jumlah yang diraih oleh pekerja dalam melakukan tugasnya. Kinerja dijadikan sebagai patokan untuk karyawan dengan tujuan agar pemimpin dapat mensurvei dan memberikan kompensasi yang sesuai kepada karyawan yang berkinerja baik dan dapat diterima.⁴¹ Kinerja karyawan adalah performa karyawan dalam melakukan pekerjaan.⁴²

5. Kantor Urusan Agama (KUA)

a. Pengertian Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai instansi paling kecil di bawah naungan kementerian agama. KUA berada ditingkat kecamatan.⁴³ Peran KUA adalah bertanggung jawab atas sebagian tugas kementerian agama di tingkat kecamatan.

b. Tugas dan Fungsi KUA

1) Tugas KUA

Menurut keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah meaksanakan Sebagian dari tugas Kantor

⁴¹ Ririn Nur Indah Sari dan Hady Siti Hadijah, *Peningkatan Kinerja Melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja*, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia), Volume 1 Nomor 1, Agustus 2016, hal. 204-214.

⁴² Fransiskus Ady dan Djoko Wijono, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Maksipreneur, (Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi 45), Volumes II Nomor 2, Juni 2013, hal. 101-112

⁴³ Depag RI, *"Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI"*, (Jakarta, 2004) hal. 12

Departemen Agama kabupaten dan kota dibidang urusan agama di wilayah kecamatan.⁴⁴

Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a) KUA bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas Kementrian Agama dibidang keagamaan dalam tingkat kecamatan.
- b) KUA melakukan tugas koordinasi penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam serta melakukan Kerjasama dengan instansi yang memiliki hubungan erat dengan tugas KUA.
- c) KUA sebagai PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf).

Di dalam buku Administrasi KUA disebutkan bahwa pejabat di KUA salah satunya adalah Ketua KUA memiliki tugas:

- a) Memimpin serta memberi aturan semua aktivitas yang terdapat pada KUA Kecamatan serta memberikan arahan kepada staf terkait pelaksanaan tugas masing-masing.
 - b) Kepala KUA Kecamatan wajib menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - c) Semua unsur yang berada di lingkungan KUA harus mematuhi serta mengikuti arahan dari Kepala KUA.⁴⁵
- 2) Tugas Kepala Kantor Urusan Agama (KUA)
- a) Dalam menjalankan tugas KUA, Kepala KUA memimpin dan menetapkan visi dan

⁴⁴ <https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/8659-tugas-dan-fungsi-kantor-urusan-agama-kua>, diakses pada 13 September 2021

⁴⁵ Depag RI, *"Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam, dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI"* (Jakarta, 2004)

misinya, strategi, sasaran dan kegiatan Kantor Urusan Agama.

- b) Memberi arahan, motivasi serta menuntun Kantor Urusan Agama dalam menjalankan kewajibannya.
- c) Memantau serta mengevaluasi tugas yang dilaksanakan oleh bawahan.
- d) Memberikan bimbingan dan pelayanan dalam bidang ketatausahaan.
- e) Memberikan bimbingan dan pelayanan di bidang Nikah, Rujuk, dan keluarga Sakinah.
- f) Memberikan bimbingan dan pelayanan di bidang ibadah sosial serta zakat dan wakaf.
- g) Memberikan bimbingan dan pelayanan di bidang pembinaan syari'ah dan kemitraan umat Islam.
- h) Memberikan bimbingan dan pelayanan urusan haji dan umroh.
- i) Menganalisis serta mencari solusi untuk permasalahan yang ada dalam KUA
- j) Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas bawahan.
- k) Mengembangkan kualitas pelayanan KUA dalam melaksanakan tugas.
- l) Berkerja sama dengan instansi terkait.
- m) Melaksanakan tugas dari atasan
- n) Melakukan pelaporan atas proses maupun penyelenggaraan tugas.⁴⁶

⁴⁶ Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, Depag RI, *"Pedoman Pegawai Pencatat Nikah, Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan"*, (Jakarta, 2004) hal. 5

- 3) Tugas staf administrasi nikah dan rujuk
 - a) Melakukan pembelajaran dan penelitian berkas permohonan pernikahan rujuk
 - b) Menyiapkan jadwal nikah dan konsep pengumuman kehendak nikah serta mengisi form NB
 - c) Menyiapkan buku nikah, surat rekomendasi menikah di luar wilayah KUA, serta bimbingan calon pengantin.⁴⁷
- 4) Penyuluh Agama

Dalam Bahasa Indonesia istilah penyuluhan memiliki asalnya dari suluh yang bermakna pemberi terang di tengah-tengah kegelapan.⁴⁸ Penyuluhan berarti memberi nasehat terhadap individu lainnya yang dilakukan secara *face to face*.⁴⁹

Penyuluhan agama Islam merupakan proses menyampaikan ajaran Islam secara sadar dan terencana kepada umat manusia oleh seorang individu atau kelompok. Ajaran Islam disampaikan dengan menggunakan sarana yang efektif dan sesuai dengan tujuan tertentu dalam rangka memperbaiki kondisi umat manusia menjadi lebih baik dan mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.⁵⁰

⁴⁷ *Ibid*, hal.6

⁴⁸ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003)

⁴⁹ H.M. Arifin, *Pokok-Pokok Pikiran tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama di sekolah dan di Luar Sekolah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1976)

⁵⁰ Ilham, Thesis: *Peranan Penyuluh Agama Islam dalam Dakwah*, (Banjarmasin, Jurnal Alhadharah, Vol.17, No.3, 2018), hal. 52-53

5) Badan Penasehat Pembinaan Pelestarian Perkawinan (BP4)

BP4 sebagai suatu kelembagaan semi resmi yang diberi tugas untuk memberi bantuan Kementrian Agama guna peningkatan kualitas pernikahan melalui membangun keluarga sakinah sesuai syariat Islam guna menghasilkan masyarakat yang lebih maju, mandiri, dan sejahtera.

B. Menurut Perspektif Islam

1. Komunikasi Kepemimpinan

Dalam perspektif Islam, istilah kepemimpinan dapat kita lihat di surah Al-Baqarah: 30⁵¹

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, "Sesungguhnya aku hendak menjadikan khalifah di bumi". Mereka berkata "Apakah engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menunmpahkan darah disana, sedangkan kami bertasbih, memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?" Dia berfirman, "Sungguh, Aku lebih mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".

Ayat di atas menggunakan istilah *Khalifah*, yaitu pemimpin yang memiliki pikulan amanah serta bertanggung jawab dalam penegakkan yang ma'ruf dan

⁵¹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), hal. 6

yang munkar.⁵² Keberhasilan kepemimpinan membutuhkan keahlian yang hebat untuk mengantisipasi potensi hambatan saat memberikan informasi. Keahlian dalam menyelesaikan tugas kepemimpinan disebut komunikasi kepemimpinan.

2. Kinerja Pegawai

Ketika karyawan melakukan tugasnya dengan baik maka hasil kerja yang diperoleh juga bagus. Karyawan merasa puas saat pekerjaan yang diberikan kepada mereka berjalan dengan baik.

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٦

*Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan (Q.S. Asy-Syahr: 6)*⁵³

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧

*Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (Q.S. Asy-Syahr: 7)*⁵⁴

Ayat tersebut menjelaskan bahwa jika diri kita berkeinginan keluar dari sesuatu yang susah serta yang tadinya miskin jadi kaya, berarti perlu ada ketekunan dan kesabaran saat melakukan kerja. Di samping itu, kinerja pun diberi pengaruh dari tingkatan pendidikan, pengalaman bekerja, inisiatif, upah ataupun gaji, serta motivasinya.

⁵² Muhammad Olifiansyah, dkk, *Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam*, Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam, Vol.4, No.1, 2020, hal.104

⁵³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), hal. 904

⁵⁴ *Ibid*

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Peneliti mencantumkan beberapa hasil dari kegiatan meneliti yang telah ada dan berkaitan dengan judul “Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kementrian Agama Kabupaten Luwu Utara”. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang terkait:

1. Penelitian Adilawati Taufiq disusun pada tahun 2016 dengan judul **“Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa proses komunikasi organisasi pada KUA Somba Opu menunjukkan hasil yang kurang baik maka mempengaruhi proses pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya kedisiplinan dalam melakukan aktivitas layanan serta rendahnya pemahaman warga kepada implementasi sistem daring, dan ada dominasi atasannya kepada kerja atau tugas bawahan.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu ada dalam jenis penelitiannya, yakni berjenis kualitatif. Selain itu, penelitiannya ini dengan penelitian yang sekarang juga memiliki kesamaan lain yaitu sama-sama meneliti tentang peran komunikasi. Adapun hal yang membedakan penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya ada dalam objeknya. Objek penelitian dulu yakni KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, sedangkan obyek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara.

2. Penelitian Ida Nur Khasanah disusun tahun 2017 dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa penyelenggaraan komunikasi atau interaksi interpersonal pada KUA Kota Yogyakarta berjalan dengan langsung ataupun primer serta tidak langsung (sekunder). Dampak komunikasi interpersonal adalah mampu memberikan rasa aman, memenuhi keperluan sosialnya, keperluan penghargaan maupun keperluan dalam mengaktualisasi dirinya, namun komunikasi interpersonal tidak dapat memenuhi kebutuhan fisiologis dan transendensi.

Hal yang sama diantara penelitian saat ini dan penelitian dahulu ada di fokus penelitiannya yakni membahas komunikasi kepemimpinan. Adapun perbedaannya diantara penelitian saat ini dan penelitian dahulu ada dalam objek penelitiannya. Objek atas kegiatan meneliti dahulu yakni KUA Kota Yogyakarta, sementara objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.

3. Penelitian Fardhila Hurmayanti disusun tahun 2018 dengan judul **“Analisis Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Peningkatan Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa variabel gaya kepemimpinan yang diasumsikan memiliki relasi dengan produktivitas bekerja, nyatanya menandakan relasi yang nyata dan positif. Hal itu ditandai dari hasil penelitiannya yang menyebutkan yakni makin baik komunikasi atau interaksi yang tercipta diantara pemimpin serta bawahannya berarti bisa ada peningkatan produktivitas kerja.

Persamaan diantara penelitian saat ini serta kegiatan meneliti dahulu yakni ada dalam fokus penelitian yang membahas tentang kepemimpinan dan komunikasi. Sedangkan perbedaan antara penelitian

sekarang terhadap penelitian dahulu ada dalam jenis penelitiannya. Kegiatan meneliti terdahulu merupakan penelitian yang berjenis kuantitatif, sementara penelitiannya saat ini merupakan penelitian kualitatif. Selain itu obyek penelitian juga berbeda. Objek dari penelitian terdahulu adalah Kanwil Kementerian Agama, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah Kantor Urusan Agama.

4. Penelitian Agus Dedi Irawan disusun pada tahun 2016 dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karanganyar”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil, yakni variabel motivasi memberikan pengaruhnya yang signifikan kepada variabel hasil kerja atau kinerja. Halnya ini ditunjukkan dengan nilai T dan nilai signifikansi kurang dari probabilitasnya yakni sejumlah 0,05.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi dan kepemimpinan. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang terhadap penelitian dahulu ada dalam jenis penelitiannya. Kegiatan meneliti terdahulu merupakan suatu aktivitas penelitian berjenis kuantitatif, sementara penelitiannya saat ini sebagai suatu penelitian kualitatif. Perbedaan yang lainnya ada di objek penelitiannya. Objek dari penelitian terdahulu yaitu Kantor Kementerian Agama kabupaten Karanganyar, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.

5. Penelitian Bayu Ade Firmansyah disusun pada tahun 2020 dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa kepala Kementerian Agama kabupaten Jember dalam menjalankan komunikasi interpersonal dalam memberi peningkatan motivasi internal karyawan betul adanya. Hal itu bisa diamati dengan hasil kerja kepala kantor melaksanakan kegiatan berinteraksi dengan formal dan nonformal dalam kantor.

Persamaan diantara penelitian saat ini dan penelitian dahulu ada dalam fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi kepemimpinan. Persamaan lain ada di jenis penelitiannya yakni penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang terhadap penelitian dahulu ada di objek penelitiannya. Objek meneliti dahulu yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, sedangkan objek penelitian sekarang adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng.

6. Penelitian Rasmulia Sembiring disusun pada tahun 2015 dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, Motivasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nipsea Paint and Chemicals co. Ltd.”**.

Kegiatan meneliti ini menandakan hasilnya yakni komunikasi, kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan berpengaruh nyata kepada hasil kerja atau kinerja. Hal tersebut diberi pembuktian melalui nilai F-hitung dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Persamaan diantara penelitian saat ini dan penelitian dahulu ada dalam fokus penelitian yang

membahas tentang komunikasi dan kepemimpinan. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang terhadap penelitiannya terdahulu terletak pada jenis penelitian. Penelitian terdahulu merupakan penelitian kuantitatif, sementara kegiatan meneliti saat ini sebagai suatu penelitian berjenis kualitatif. Hal yang membedakan yang lain ada dalam objek penelitiannya. Objek dari penelitian terdahulu merupakan sebuah perusahaan yaitu PT. Nipsea Paint and Chemicals co.itd. sedangkan penelitian sekarang yaitu KUA Kecamatan Mappedeceng.

7. Penelitian Winastyo Febrianto Hartono dan Jopie Jorie Rotinsulu disusun pada tahun 2015 dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Inti Citra Rasa Manado”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil yakni gaya dalam kepemimpinan, pembagian kerja, serta komunikasi memiliki pengaruhnya yang positif serta signifikan baik dengan simultan dan parsial kepada hasil kerja pegawai.

Persamaan diantara kegiatan meneliti saat ini dan penelitian dahulu ada dalam fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi. Adapun perbedaan dari penelitian saat ini dan penelitiannya yang dahulu ada dalam fokus penelitiannya. Penelitian dahulu sebagai suatu kegiatan meneliti berjenis kuantitatif, sementara penelitiannya saat ini berjenis kualitatif. Ada pula hal yang membedakan lainnya ada dalam objeknya. Objek dari penelitian terdahulu adalah sebuah perusahaan yaitu PT. Prima Inti Citra Rasa Manado, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.

8. Penelitian Erni Sukmawati dkk. Disusun pada tahun 2020 dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan”**.

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan yayasan Al Muhajirin Dotamana Indah Batam dengan sampel sebanyak 52 orang yang diambil dengan teknik sampling jenuh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, komunikasi, pelatihan, etos kerja, dan karakteristik individu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan diantara kegiatan meneliti saat ini dan penelitian dahulu ada dalam fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi. Adapun perbedaan dari kegiatan meneliti saat ini dan penelitian dahulu ada dalam fokus penelitiannya. Kegiatan meneliti dahulu yaitu suatu penelitian berjenis kuantitatif, sementara penelitian saat ini sebagai suatu kegiatan meneliti berjenis kualitatif. Ada pun perbedaan lainnya ada dalam objek penelitiannya. Objek dari penelitian terdahulu adalah yayasan Al Muhajirin Dotamana Indah Batam, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.

9. Penelitian Cindy Marceline, dkk. Disusun pada tahun 2021 dengan judul **“ Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa secara parsial dan simultan kualitas komunikasi, kepemimpinan, dan insentif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi. Hal ini dibuktikan

dengan hasil yang diperoleh koefisien determinasi adalah 0,653 atau 65,3% dari kinerja karyawan.

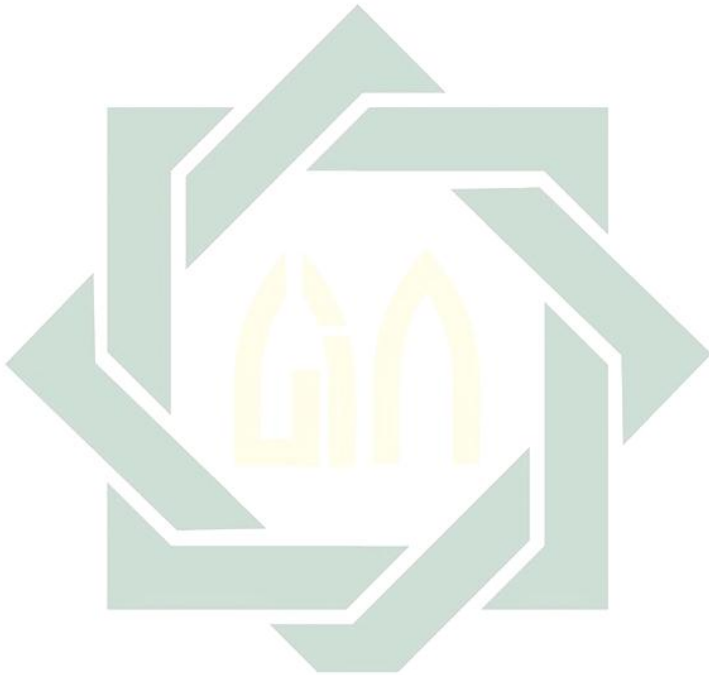
Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi dan kepemimpinan. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian. Objek dari penelitian terdahulu adalah sebuah perusahaan yaitu PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.

10. Penelitian Abdi Setiawan, SE., M.Si dan Siswa Pratama, SE., MM., disusun pada tahun 2019 dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Efektif dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Anugerah Sejahtera”**.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa gaya kepemimpinan, komunikasi efektif, dan pengambilan keputusan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV. Bintang Anugerah Sejahtera. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian yang membahas tentang komunikasi dan kepemimpinan. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaan lainnya terletak pada objek

penelitian. Objek dari penelitian terdahulu adalah sebuah perusahaan yaitu CV. Bintang Anugrah Sejahtera, sedangkan objek dari penelitian sekarang adalah KUA Kecamatan Mappedeceng.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif dimana peneliti memberikan gambaran kondisi dengan kalimat lalu kemudian kalimat tersebut disusun sesuai dengan kategorinya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan.⁵⁵

Bagdan dan Taylor menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif merupakan teknik yang digunakan untuk memeriksa informasi dengan meng gambarkannya melalui jenis kata yang digunakan baik itu tertulis atau tuturan dari orang pilihan, atau berasal dari tingkah laku yang diamati oleh peneliti.⁵⁶

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan perspektif yang luas tentang fenomena sosial yang sedang diteliti. Nazir mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah teknik untuk meneliti objek, kondisi, atau kejadian yang sedang terjadi.⁵⁷ Fokus utama penelitian deskriptif adalah menjelaskan objek penelitiannya dengan menggambarkan kejadian yang akurat dan sistematis tentang karakteristik populasi atau wilayah yang sedang diteliti.⁵⁸ Data deskriptif yang dihasilkan dalam penelitian ini berbentuk lisan dan tulisan yang berasal dari tingkah laku

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal.23

⁵⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal.3

⁵⁷ Moch. Nazir, *“Metode Penelitian”*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 54

⁵⁸ Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: PENERBIT SIC, Cetakan ke 3 2010), hal.23

yang diamati. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna memperoleh data yang jelas dan berhubungan dengan peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya bukan melalui sumber kedua.⁵⁹ Data primer dilakukan untuk mencegah kesalahan saat menguraikan ide-ide yang jelaskan oleh informan dan untuk menanyakan apakah ada hal-hal yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Data penelitian ini berfokus pada peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Data dapat diperoleh dari jawaban hasil wawancara dari pihak yang bersangkutan, yaitu: Kepala Kantor Urusan Agama dan Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng, Sulawesi Selatan.

2. Sumber Data Skunder

Data skunder ialah data yang dikumpulkan melalui perantara. Sifat data skunder adalah untuk memverifikasi keakuratan data asli. Data skunder dapat digunakan untuk membuat cadangan informasi yang dikumpulkan dari sumber utama. Data skunder bisa ditemukan di dokumen ataupun catatan lapangan yang berkaitan topik yang diteliti.

C. Tahap-tahap Penelitian

Ada 4 tahap yang perlu diketahui dalam melakukan penelitian kualitatif, yaitu :

1. Tahap Pra Lapangan

⁵⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal.84.

Di tahap pra lapangan, peneliti membuat rumusan masalah, menyusun proposal dan mencari lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian. Selain itu peneliti juga harus menyiapkan hal-hal yang berhubungan dengan persiapan sebelum melaksanakan penelitian seperti mengurus izin wilayah setempat dan mencari informan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini dibagi menjadi tiga, yaitu paham dengan latar penelitian dan melibatkan diri dalam penelitian, mulai terjun ke lapangan dan mengumpulkan data yang terkait dengan fokus penelitian.

3. Tahap Analisis Data

Dalam tahap ini, semua data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan dan interpretasi data dilakukan sesuai dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya data akan dicek keabsahannya untuk menghasilkan data yang valid sebagai bahan pemaparan data agar dapat memahami latar belakang penelitian yang akan diamati.

4. Tahap Penulisan Laporan

Penyusunan laporan adalah hasil akhir dari sebuah penelitian. Agar menghasilkan penelitian yang berkualitas maka harus menerapkan prosedur penulisan yang tepat dalam penyusunan laporan. Penulisan laporan adalah tahap penyusunan hasil penelitian yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai dengan penafsiran data.⁶⁰

D. Teknik pengumpulan data

Linchon dan Guba mengatakan bahwa pengumpulan data kualitatif dapat menggunakan wawancara, observasi

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal.85-103.

dan dokumentasi. Ketiganya memiliki peran yang saling melengkapi dan mendukung data yang diperlukan. Data yang terkumpul akan tercatat dalam catatan lapangan.⁶¹

1. Metode observasi/pengamatan

Observasi adalah tindakan melihat serta mencatat gejala-gejala yang diamati pada objek penelitian. Metode observasi dilakukan dengan cara melihat perubahan kondisi sosial yang terus berkembang. Dalam hal ini, *observer* hanyalah pengamat yang tidak mengikuti kegiatan yang diamati.⁶² Dalam metode ini, peristiwa, tempat, objek, foto dan rekaman semuanya dapat digunakan sebagai sumber data.⁶³

Dalam melaksanakan observasi, peneliti akan hadir di lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dan mendokumentasikan setiap gejala yang terjadi di KUA Kecamatan Mappedeceng yang berhubungan dengan fenomena yang diteliti yaitu tentang peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. Metode interview/wawancara

Interview/wawancara merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti melaksanakan tanya jawab langsung kepada narasumber. Metode ini bertujuan agar mendapatkan data langsung dari responden dengan memberikan pertanyaan kepada mereka. Berdasarkan dari hasil pernyataan Bogdan dan Bigen, percakapan yang terjadi antara dua pihak atau

⁶¹ Y.S Lincoln dan E.G Guba, *Naturalistic Inquiry*, Baverly, Hills, Calif, Sage, 1884.

⁶² Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hal.114

⁶³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offer, 1989), hal.91

lebih disebut wawancara.⁶⁴ Percakapan ini biasanya dipimpin oleh satu orang dengan tujuan mengumpulkan informasi yang diperlukan.⁶⁵ Tatacara dalam melakukan wawancara dapat dimulai dengan pengenalan terlebih dahulu agar menciptakan hubungan yang baik dan serasi antara peneliti dan informan, selanjutnya dapat dimulai dengan perbincangan mengenai tujuan penelitian dan meyakinkan informan bahwa hasil dari perbincangan akan dirahasiakan.⁶⁶

Peneliti menggunakan metode wawancara ini untuk mewawancarai kepala KUA kecamatan Mappedeceng beserta stafnya agar memperoleh informasi yang akurat untuk melengkapi data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu metode dalam mengumpulkan data mencakup pengumpulan serta analisis dokumen baik tertulis maupun gambar yang berhubungan dengan topik penelitian. Data dokumentasi dapat digunakan untuk melengkapi informasi yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data tentang peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA kecamatan Mappedeceng.

E. Teknik validitas data

Teknik validitas data adalah membandingkan keabsahan data peneliti dengan data sebenarnya yang tidak berbeda untuk mempertanggungjawabkan keabsahan data yang diberikan. Dalam penelitian kualitatif, validitas didasarkan

⁶⁴ Robert C. Bogdan dan Sari Knop Biklen, *Qualitative Research for Education*, (London: Allyn and Bacon, Inc, 1982)

⁶⁵ Salim dan Syahrums, op.cit. hal.119

⁶⁶ *Ibid*, hal. 120tr

pada kepastian hasil penelitian apakah tepat menurut perspektif ilmuwan, anggota, atau pembaca secara keseluruhan.

Menurut Sugiono, ada dua bentuk validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal mengacu pada seberapa akurat penelitian itu dan seberapa akurat hasilnya. Validitas eksternal mengacu pada ketepatan apakah hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.⁶⁷

Penelitian ini menggunakan uji validitas triangulasi. Moleong mengatakan bahwa triangulasi adalah strategi untuk memverifikasi keaslian data dengan membandingkannya dengan sumber atau sesuatu yang lain diluar data itu.⁶⁸ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data dan triangulasi metode. Triangulasi data yaitu peneliti memperoleh data dari berbagai sumber.⁶⁹ Sumber yang peneliti gunakan disini adalah hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi metode merupakan suatu cara menguji kebenaran data yang diperoleh melalui beberapa metode.⁷⁰ Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti.

F. Teknik analisis data

Analisis data kualitatif adalah cara yang digunakan untuk memilah-milah data agar dapat dikelola dan dipelajari. Sugiyono mengatakan bahwa analisis data adalah proses pengumpulan data dari wawancara, catatan lapangan, dan

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

⁶⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2007)

⁶⁹ H.B Sutopo, *Pengantar Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press, 2002)

⁷⁰ *Ibid*

dokumentasi dengan cara mengelompokkan data, memutuskan data mana yang signifikan dan mana yang dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh semua orang.⁷¹ Teknik ini akan digunakan saat data yang diperoleh berupa kata-kata yang tidak bisa disusun berdasarkan karakterisasi. Data dapat diperoleh dengan berbagai metode, yaitu pengamatan, wawancara, dan juga rekaman suara. Data yang akan digunakan, sebelumnya diproses terlebih dahulu agar mudah untuk diolah. Berikut ini adalah langkah-langkah yang digunakan untuk mengkaji data dalam penelitian ini:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah penyederhanaan data yang dihasilkan dari lapangan. Selama pengumpulan data, reduksi akan aktif setiap saat. Reduksi akan melakukan proses penilaian dan penyederhanaan data yang terkumpul di lapangan dalam penelitian ini. Data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih detail tentang hasil pengamatan sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan.⁷² Untuk hasil dari reduksi data, peneliti telah memfokuskan peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA kecamatan Mappedeceng, Sulawesi Selatan.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Data yang akan disajikan telah terstruktur dan diatur dalam suatu pola untuk memudahkan memahami apa yang sedang terjadi dan langkah apa yang harus diambil selanjutnya. Penyajian

⁷¹ Sugiyono, op.cit. hal.335

⁷² *Ibid*, hal.337

data yaitu penyajian sekumpulan informasi yang memungkinkan ditariknya kesimpulan atau tindakan.⁷³

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Peneliti akan mempelajari jawaban dari masalah yang diteliti dengan melihat temuannya. Melalui kesimpulan, jawaban atas masalah yang diteliti akan diketahui oleh peneliti. melalui hasil kesimpulan. Hasil penelitian diragkum dalam kesimpulan. Kesimpulan mengungkapkan pemikiran terakhir peneliti dan dimaksudkan untuk dapat menjawab rumusan masalah. Landasan dalam penarikan kesimpulan didasarkan pada data yang telah diverifikasi.

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 249

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Kondisi Geografis Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

Kebijakan dan program kerja yang harus dibuat dan dilaksanakan oleh pengambil keputusan atau pejabat yang memimpin disuatu daerah sangat dipengaruhi oleh karakteristik geografis tempat tersebut.

Kecamatan Mappedeceng dari segi geografisnya merupakan salah satu dari sebelas kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai salah satu daerah transmigrasi, penduduk di wilayah kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara sangat beragam, baik dari segi agama, sosial budaya, suku, dan pekerjaan, sehingga terjadi akulturasi budaya antara penduduk asli dengan penduduk pendatang. Wilayah Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara dihuni oleh orang-orang dari berbagai etnis dan asal budaya. Suku-suku tersebut antara lain: suku Luwu, Bugis, Makassar, Toraja, Jawa, Bali, dan sebagainya.

Agama merupakan salah satu komponen terpenting dalam kehidupan masyarakat di Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara. Masyarakat Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara memeluk agama yang beragam, ada yang beragama Islam, Kristen, Katolik dan Hindu. Masyarakat yang beragama Kristen dan Katolik mayoritas berasal dari suku Toraja, sedangkan yang beragama Islam mayoritas berasal dari suku Luwu, Bugis, Makassar, dan Jawa dan yang beragama Hindu mayoritas berasal dari suku Bali. Meskipun terdiri dari berbagai macam pemeluk agama,

kehidupan bermasyarakat di Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara berlangsung harmonis.

2. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan.

Kantor Urusan Agama berada di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten yang bergerak dibidang keagamaan dan ibadah sosial di wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng terletak di Desa Cendana Putih Dua, Kecamatan Mappedeceng, Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan. Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng berdiri sejak tahun 2002 dan merupakan salah satu dari sebelas KUA yang berada di kabupaten Luwu Utara. Bangunan Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng berdiri di atas tanah hibah dari pemerintah dengan luas 678m² dan telah tersertifikasi pada tanggal 05 Januari 2009 dengan noomor: 04/2009.

a. Fungsi Kantor Urusa Agama Kecamatan Mappedeceng.

Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng memiliki tugas dan fungsi menjalankan sebagian dari tugas Kementerian Agama Kabupaten di bidang keagamaan dan ibadah sosial di wilayah kecamatan Mappedeceng. Adapun fungsi yang dijalankan oleh Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng adalah:

1) Fungsi Administrasi

Dalam fungsi administrasi, KUA menjalankan statistic dan dokumen, surat-menysurat, kearsipan, dan kerumahtanggaan.

2) Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan KUA meliputi pencatatan nikah rujuk, kemasjidan, zakat, wakaf, serta ibadah sosial.

3) Fungsi Pembinaan

Dalam fungsi pembinaan, KUA melakukan pembinaan internal dan eksternal. Pembinaan internal meliputi pembinaan karyawan, sedangkan pembinaan eksternal pembinaan pada lembaga-lembaga Islam yang berada di wilayah kecamatan Mappedeceng.

4) Fungsi Penyuluhan dan Penerangan

Untuk mengembangkan kegiatan keagamaan di wilayah kecamatan Mappedeceng, KUA melakukan kerjasama dengan instansi terkait.

b. Peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng

Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng memiliki peran sebagai koordinator penyelenggara Pendidikan Islam dan kegiatan penyuluh agama fungsional. Badan Penasehat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan (BP4), Badan Kesejahteraan Masjid (BKM), dan Dewan Masjid Indonesia (DMI) adalah tiga organisasi semi resmi yang didirikan oleh aparat dan masyarakat di KUA. Tujuan BP4 adalah meningkatkan kualitas perkawinan sehingga dapat tercapai hubungan rumah tangga yang *sakinah*, *mawaddah*, dan *warahmah*. Sedangkan tujuan dibentuknya BKM dan DMI adalah untuk mensejahterakan dan memaksimalkan fungsi masjid. Fungsi masjid dibagi menjadi tiga, yaitu *hidarah*, *imarah*, dan *ri'ayah*.

3. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mappedeceng

Adapun visi dan misi Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng adalah sebagai berikut:

- a. Visi :
Terwujudnya Masyarakat kecamatan Mappedeceng yang religious dan tercapainya pelayanan prima.
- b. Misi:
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk
 - 2) Meningkatkan pelayanan bimbingan keluarga sakinah
 - 3) Meningkatkan bimbingan penerangan agama Islam, kemasjidan dan pembinaan Syariah
 - 4) Meningkatkan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
 - 5) Meningkatkan bimbingan manasik jamaah calon haji
 - 6) Mengoptimalkan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) nikah, dokumentasi dan ketatausahaan Kantor Urusan Agama.

Dalam rangka menginspirasi dan memotivasi para pegawai KUA dalam melaksanakan pelayanan prima, Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng menetapkan motto *Pelayanan Tepat, Cepat, dan Ramah.*

4. Jenis pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mappedeceng

Adapun jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng adalah sebagai berikut:

- a. Nikah dan Rujuk
 - 1) Pemeriksaan dan pencatatan nikah rujuk
 - 2) Duplikat kutipan akta nikah
 - 3) Rekomendasi nikah
 - 4) Legalisasi kutipan akta nikah atau buku nikah
 - 5) Surat keterangan nikah ke luar negeri

- 6) Surat keterangan belum menikah
- 7) Surat keterangan nikah
- b. Perwakafan
 - 1) Pembuatan AIW/APAIW
 - 2) Pengesahan nadzir
 - 3) Pengajuan sertifikasi tanah wakaf ke BPN melalui Kementerian Agama kabupaten
- c. Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4)
 - 1) Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN)
 - 2) Konsultasi perkawinan dan keluarga
 - 3) Konseling keluarga sakinah
- d. Kemasjidan dan Hisab Rukyah
 - 1) Data kemasjidan
 - 2) Penentuan arah kiblat
- e. Perhajian
 - 1) Bimbingan manasik haji
 - 2) Informasi dan konsultasi perhajian
- f. Ibadah sosial
 - 1) Bimbingan agama Islam untuk muallaf
 - 2) Pembinaan masjid taklim
 - 3) Bimbingan agama Islam secara umum.
5. Standar pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara
Berikut ini adalah jenis layanan dan waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan:

Tabel 4.1 Jenis Layanan dan Waktu Penyelesaian

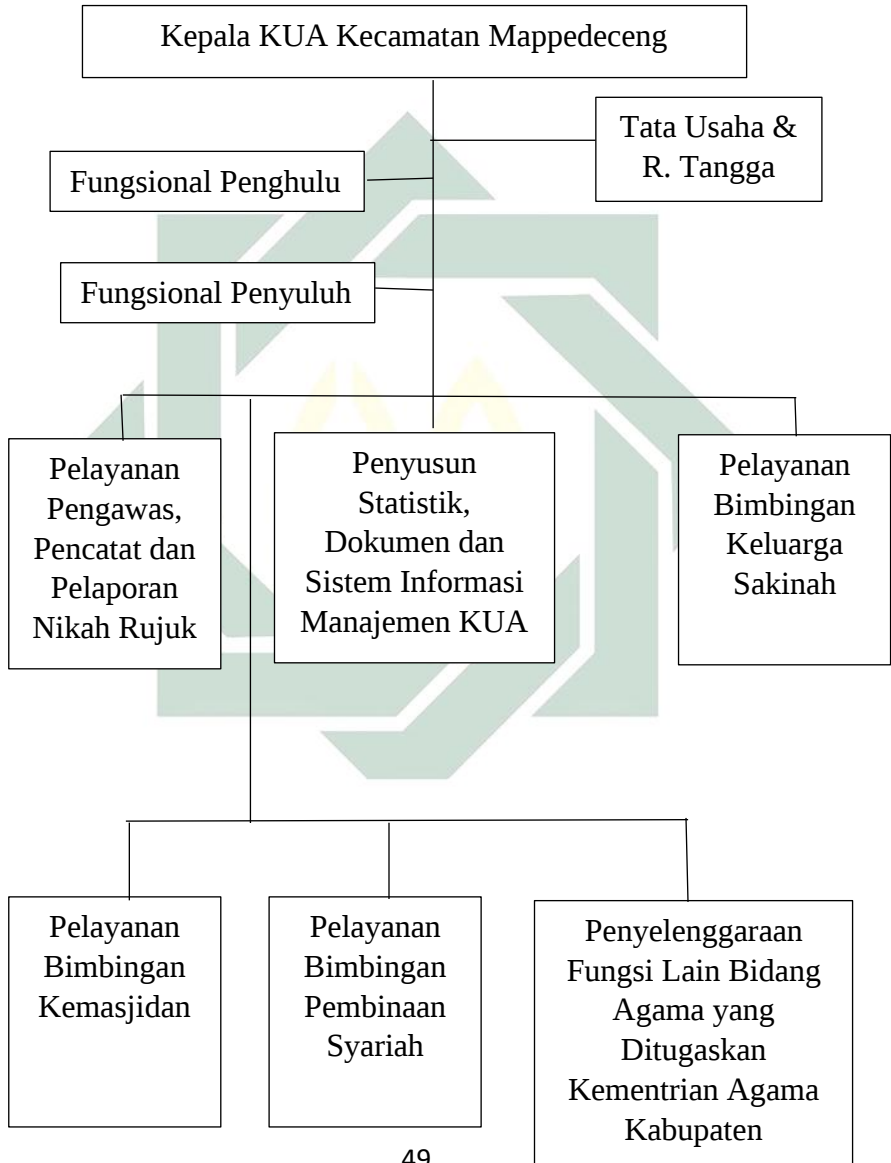
No	Jenis Layanan	Satuan	Waktu
1	Proses Pernikahan	Menit	
	a. Pendaftaran Nikah	Menit	5
	b. Pemeriksaan calon pengantin	Menit	10
	c. Print buku nikah	Menit	5
	d. Akad nikah di KUA	Menit	10
2	Legalisir buku nikah	Menit	5
3	Rekomendasi nikah	Menit	10
4	Keterangan belum nikah	Menit	5
5	Riwayat nikah	Menit	10
6	Duplikat buku nikah	Menit	10
7	Kursus calon pengantin (SUSCATIN)	Menit	30
8	Konsultasi rumah tangga	Menit	60
9	Pembuatan AIW (syarat lengkap)	Menit	60
10	Informasi/Konsultasi:		
	a. Nikah dan Rujuk	Menit	5
	b. Info Haji	Menit	5
	c. Info Wakaf	Menit	10

Tabel di atas dapat digunakan sebagai tolak ukur standar kualitas kinerja pegawai yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara.

6. Struktur Organisasi

Berikut ini akan penulis lampirkan struktur organisasi Kantor Urusan Agama kecamatan

Mappedeceng berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 2012:



Keterangan dari struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng:

- a. Kepala KUA : Harseko, S.HI., MH
- b. Tata Usaha : Hattar, S.Ag
- c. Fungsional Penghulu : Parsad Mukhlis J, S.Ag
- d. Fungsional Penyuluh : H. Satuhang, S.Ag
- e. Pelayanan Pengawas, Pencatat,
Pelaporan, Nikah Rujuk : Jamali Zulfikar, S.T
- f. Penyusun Statistik, Dokumentasi
Dan S.I.M KUA : Uci Sartika
- g. Pelayanan Bimbingan
Keluarga Sakinah : H. Satuhang, S.Ag
- h. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan: Syarifuddin, S.Ag
- i. Pelayanan Bimbingan Pembinaan
Syariah : Hartono, S.HI
- j. Penyelenggara Fungsi Lain
Bidang Agama Yang Ditugaskan
Kantor Kementrian Agama : Muzham, S.Pd.I

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti mencoba mengklarifikasi data dan fakta terkait dengan permasalahan yang peneliti kumpulkan selama melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng. Data dan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah akan disajikan oleh peneliti. Data dan fakta dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng.

Peneliti memberikan kode kepada setiap informan yang terlibat dalam penelitian ini untuk memudahkan dalam penulisan nama-nama informan. Adapun kodenya adalah sebagai berikut:

- IN 1: Kepala KUA
- IN 2: Tatausaha dan Rumahtangga
- IN 3: Penyuluh Agama
- IN 4: Pengawas, Pencatat, Pelaporan Nikah Rujuk
- IN 5: Penyusun Statistik, Dokumen, dan S.I.M KUA
- IN 6: Pelayanan Bimbingan Kemasjidan
- IN 7: Pelayanan Bimbingan Pembinaan Syariah
- IN 8: Penyelenggara Fungsi Lain Bidang Agama

Peneliti akan menyajikan data yang berasal dari penelitian guna menjawab permasalahan yang disajikan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti juga akan menuliskan hasil pengamatan secara tertulis. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan dibahas lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Pembagian Kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan

Berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama, pembagian kerja di KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara adalah sebagai berikut:

a. Kepala KUA

Kepala KUA merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas Kantor Urusan Agama agar berorientasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

“Tugas Kepala KUA itu banyak, seperti memberi arahan tugas kepada pegawai, membimbing pegawai dalam menjalankan tugas, mengevaluasi tugas yang dikerjakan oleh pegawai, menganalisis laporan dari pegawai, melaporkan pelaksanaan tugas ke Kementerian Agama. Intinya kepala KUA itu yang bertanggungjawab atas segala kegiatan yang ada di

KUA, dipantau dan di koordinasi biar tetap berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku dan juga berusaha untuk mengembangkan kualitas pelayanan KUA dalam melayani masyarakat. Kepala KUA itu juga menjabat sebagai PPAIW, jadi kalau ada orang yang ingin mengurus perwakafan itu juga ke kepala KUA”⁷⁴
(IN 1, 6/10/2021)

Berdasarkan pemaparan di atas, informan 1 selaku kepala KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara menjelaskan bahwa uraian tugas dari kepala KUA yaitu memberi arahan dan membimbing pelaksanaan tugas KUA, mengevaluasi tugas yang dilaksanakan oleh bawahan, menganalisis laporan pelaksanaan tugas bawahan, mencari jalan keluar dari masalah yang timbul, mengembangkan kualitas pelayanan KUA dalam melayani masyarakat, dan melaporkan proses dan pelaksanaan tugas kepada Kementerian Agama. Selain itu kepala KUA juga bertugas sebagai Pegawai Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW).

b. Tatausaha dan Rumah tangga

Ikhtisar jabatan ketatausahaan dan kerumah tangga adalah melaksanakan tugas administrasi, ketatausahaan, mengelola kearsipan, dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara. Adapun uraian tugasnya adalah seperti yang disampaikan oleh informan 2 berikut ini:

“...tugasnya itu dibagian persuratan sama perarsipan ya, seperti menerima dan mencatat surat yang masuk dan keluar, menata file

⁷⁴ Wawancara dengan informan 1 pada 6 Oktober 2021

kepegawaian dan dilengkapi, menata arsip pemeriksaan nikah, menata arsip akta nikah, menyimpan arsip nikah rujuk, menyimpan arsip wakaf, membuat surat sesuai permintaan masyarakat, ya misalnya seperti surat rekomendasi, surat pengantar, atau kalau ada yang minta legalisir kutipan akta nikah itu kita juga yang layani, legalisir buku nikah itu juga bagian tatausaha.” (IN 2, 6/10/2021)⁷⁵

Berdasarkan pemaparan di atas, IN 2 menyebutkan uraian dari tugas tatausaha dan rumahtangga adalah menerima dan mencatat surat yang masuk dan keluar, melengkapi dan menata file kepegawaian, menata arsip pemeriksaan nikah dan kutipan akta nikah, menyimpan arsip nikah rujuk dan wakaf, membuat surat rekomendasi, surat pengantar, dan atau surat lain sesuai dengan permintaan masyarakat, melegalisir kutipan akta nikah dan buku nikah.

c. Penghulu

Jabatan fungsional penghulu merupakan jabatan sebagai pegawai pencatat nikah yang mempunyai ruang lingkup, tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan pelayanan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan, dan bimbingan masyarakat Islam. Adapun uraian tugasnya adalah seperti yang disampaikan oleh informan 1 berikut ini:

“...tugas penghulu yang paling terkenal dikalangan masyarakat itu ya menikahkan pengantin. Namun sebenarnya selain itu, penghulu juga memberikan sosialisasi tentang perkawinan kepada calon pengantin. Nah di

⁷⁵ Wawancara dengan informan 2 pada 6 Oktober 2021

KUA itu kan ada program namanya SUSCATIN atau kursus calon pengantin, Harapannya diadakan SUSCATIN ini kan untuk menekan tingkat angka perceraian.” (IN 1, 6/10/2021)⁷⁶

Berdasarkan pemaparan di atas, IN 1 selaku kepala KUA dan juga penghulu menjelaskan uraian tugas penghulu yaitu menikahkan kedua mempelai pengantin dan juga memberikan sosialisasi perkawinan kepada calon pengantin melalui program kursus calon pengantin (SUSCATIN).

d. Penyuluh Agama

Jabatan fungsional penyuluh agama merupakan jabatan yang memiliki ruang lingkup, tugas, wewenang, tanggung jawab dan hak secara penuh untuk melakukan penyuluhan agama dan pengembangan penyuluhan keagamaan dan pembangunan. Adapun uraian tugasnya adalah seperti yang disampaikan oleh informan 3 berikut ini:

“...penyuluh agama itu mendata dan menganalisis wilayah dari kelompok binaan, menyusun rencana kerja, menyusun jadwal penyuluhan, membuat konsep dan Menyusun materi untuk bahan penyuluhan, kita juga terjuna kelapangan ngisi majelis taklim di tiap-tiap desa di kecamatan Mappedeceng ini. Jadi masing-masing satu penyuluh itu satu desa. Setiap majelis taklim kita datang menyampaikan sedikit kultum kepada mereka. Dan itu kegiatan rutin setiap seminggu sekali. Jadi istilahnya itu melakukan bimbingan keagamaan kepada

⁷⁶ Wawancara dengan informan 1 pada 6 Oktober 2021

masyarakat di kecamatan Mappedeceng.” (IN 3, 6/10/2021)⁷⁷

Berdasarkan pemaparan di atas, informan 3 mengatakan bahwa uraian tugas dari penyuluh agama adalah melakukan pendataan dan menganalisis wilayah kelompok binaan, menyusun rencana kerja operasional, menyusun jadwal kegiatan penyuluhan, menyusun konsep dan materi untuk bahan kegiatan penyuluhan, memberikan bimbingan keagamaan kepada masyarakat melalui kegiatan rutin mingguan majelis taklim disetiap desa yang ada di Kecamatan Mappedeceng.

e. Pelayanan Pengawas, Pencatat, dan Pelaporan Nikah Rujuk

Tugas dari jabatan pelayanan pengawas, pencatat, dan pelaporan Nikah Rujuk meliputi srangkaian kegiatan menerima pemberitahuan kehendak nikah, memeriksa persyaratan atas pemberitahuan kehendak nikah, mengumumkan pemberitahuan kehendak nikah. melaksanakan pencatatan dan pengawasan nikah rujuk. Adapun uraian lebih jelaskan seperti yang disampaikan oleh informan 4 berikut ini.

“...tugasnya itu melakukan pendaftaran nikah, terus pemeriksaan calon pengantin seperti pencocokan nama calon pengantinnya, pencocokan walinya, memastikan maskawinnya, dicek juga kelengkapan-kelengkapan dokumennya, print buku nikah, print akta nikah itu semua tugas dibidang saya ya.” (IN 4, 6/10/2021)⁷⁸

⁷⁷ Wawancara dengan informan 3 pada 6 Oktober 2021

⁷⁸ Wawancara dengan informan 4 pada 6 Oktober 2021

Berdasarkan pemaparan di atas, informan 4 mengatakan bahwa uraian tugas dari pelayanan pengawas, pencatat dan pelaporan nikah rujuk adalah melakukan pendaftaran nikah, melakukan pemeriksaan calon pengantin, print buku nikah dan print akta nikah.

f. Penyusun statistik, dokumen dan Sistem Informasi Manajemen KUA

Tugas dari penyusun statistic, dokumen dan Sistem Informasi Manajemen KUA adalah menyusun laporan bulanan dan menyusun dokumen akta nikah. Adapaun uraian tugasnya adalah seperti yang disampaikan oleh informan 5 berikut ini:

“...tugasnya itu sebenarnya ya cuman menyusun laporan bulanan dan menyusun dokumen akta nikah, hanya saja saya juga membantu bagian pelayanan pencatat nikah, seperti misalnya kalau mau mendaftarkan nikah, itukan kita harus input data ke atas lewat website, nah itu supaya prosesnya cepat saya diktekan bagian-bagian apa saja yang mau diinput, misalnya nama, tanggal lahir, NIK, dan sebagainya begitu. Karena kan bagian pelayanan itu orangnya hanya satu kan pak jamali, nah itu nanti bisa lama prosesnya kalau yang didaftarkan nikah itu banyak apalagi pas dibulan musim nikah...” (IN 5, 06/10/2021)⁷⁹

Dalam pemaparan di atas, informan 5 menyebutkan bahwa tugas dari penyusun data statistic, dokumen, dan Sistem Informasi Manajemen KUA adalah menyusun laporan bulanan dan menyusun dokumen akta nikah.

⁷⁹ Wawancara dengan informan 5 pada 6 Oktober 2021

g. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah

Pelayanan bimbingan keluarga sakinah ini berupaya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia secara terpadu antara masyarakat dan pemerintah. Adapun uraian tugasnya adalah sesuai yang disampaikan oleh informan 3 berikut ini:

“...sebenarnya adanya bidang ini itu harapannya dapat menekan angka perceraian. Kita memberi persiapan kepada calon pengantin agar terhindar dari masalah perkawinan yang biasa terjadi. Kita juga memberi nasehat kepada calon pengantin agar dapat membangun keluarga yang sakinah, selain itu kita juga tanamkan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia yang dimana bisa didapat melalui Pendidikan agama dalam keluarga, Pendidikan formal, masyarakat.” (IN 3, 6/10/2021)⁸⁰

Dalam pemaparan di atas, informan 3 yaitu penyuluh agama sekaligus pelayanan bimbingan keluarga sakinah menuturkan bahwa tugas dari bidang ini adalah mempersiapkan calon pengantin agar terhindar dari masalah perkawinan yang umum terjadi, memberikan nasehat kepada calon pengantin agar dapat mewujudkan keluarga yang sakinah, serta menanamkan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia melalui Pendidikan agama dalam keluarga, masyarakat, dan Pendidikan formal.

h. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan

Adapun uraian tugas bimbingan kemasjidan sesuai dengan yang disampaikan oleh informan 6 sebagai berikut:

⁸⁰ Wawancara dengan informan 3 pada 6 Oktober 2021

“...kita mendata perkembangan jumlah masjid dan musholla di kecamatan Mappedeceng, kita juga membuat struktur pengurus masjid dan remaja masjid, membuat jadwal safari Ramadhan, biasanya juga mengisi khatib pas sholat jum’at, atau mengisi khatib pas hari raya Idul Fitri atau Idul Adha, menghidupkan hari-hari besar Islam ditingkat desa dan kecamatan, menjalin persatuan dengan Muballiqh Islam Luwu Utara (Persamilra)...” (IN 6, 6/10/2021)⁸¹

Dalam pemaparan di atas, informan 6 menjelaskan bahwa uraian tugas dari pelayanan bimbingan kemasjidan adalah mendata perkembangan jumlah Masjid dan Mushollah di Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara, membuat format struktur pengurus masjid dan remaja masjid, membuat jadwal safari Ramadhan, mengisi khatib jum’at dan khatib hari raya Idul Fitri dan Idul Adha, menghidupkan peringatan hari-hari besar Islam ditingkat desa dan kecamatan, menjalin persatuan dengan Muballiqh Islam Luwu Utara (Persamilra).

i. Pelayanan Bimbingan Pembinaan Syariah

Adapun uraian tugas dari pelayanan bimbingan Syariah sesuai dengan yang disampaikan oleh informan 7 sebagai berikut:

“...kita melayani pengukuran arah kiblat masjid dan atau musholla, memberi edukasi cara menyembelih hewan dengan benar sesuai syariat, lalu mendata tempat ibadah dan kegiatannya, mendata lembaga keagamaan, mencatat dan

⁸¹ Wawancara dengan informan 6 pada 6 Oktober 2021

melaporkan penerimaan dan penyaluran zakat, infaq, sedekah.” (IN 7, 6/10/2021)⁸²

Dalam pemaparan di atas, informan 7 mengatakan bahwa uraian tugas dari pelayanan bimbingan pembinaan Syariah yaitu melayani pengukuran arah kiblat masjid dan atau musholla, memberi edukasi cara menyembelih hewan dengan benar sesuai syariat, mendata tempat ibadah dan kegiatannya, mendata lembaga sosial keagamaan, mencatat dan melaporkan penerimaan dan penyaluran Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS).

j. Penyelenggara Fungsi Lain Bidang Agama Yang Ditugaskan Kantor Kementerian Agama

Penyelenggara fungsi lain bidang agama yang ditugaskan Kantor Kementerian Agama merupakan pegawai yang diutus langsung oleh Kementerian Agama. Adapun uraian tugasnya sesuai dengan yang disampaikan oleh informan 8 berikut ini:

“...kita ditugaskan langsung dari atas, tugas kita itu seperti melakukan pendataan kepegawaian, melakukan diskusi tentang umat beragama kadang kita sharing-sharing dipengajian, melakukan pendataan terkait persoalan Pendidikan, seperti mendirikan madrasah, kita juga mendata calon jamaah haji, mengadakan bimbingan manasik haji 2-3 bulan sebelum keberangkatan, mengadakan pelepasan jamaah haji, mengadakan penyuluhan prosedur pendaftaran haji. Tapi kalau penyuluhan ini jadwalnya bebas ya, artinya tidak terjadwal. Jadi kita melakukan penyuluhan itu berdasarkan waktu yang telah dijadwalkan berdasarkan

⁸² Wawancara dengan informan 7 pada 6 Oktober 2021

kesepakatan bersama sebelumnya...” (IN 8, 6/10/2021)⁸³

Dalam pemaparan di atas, informan 8 menjelaskan bahwa uraian tugas dari penyelenggara fungsi lain bidang agama yang ditugaskan Kementerian Agama adalah melakukan pendataan kepegawaian, melakukan diskusi tentang umat beragama, melakukan pendataan terkait dengan persoalan Pendidikan, dan memberikan pelayanan ibadah haji.

2. Gaya komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, kepala KUA kecamatan Mappedeceng menerapkan gaya komunikasi di lingkungan kerjanya pada saat berkomunikasi dengan pegawainya. Kepala KUA berharap dengan diterapkannya gaya komunikasi yang sekarang, kualitas kinerja pegawai akan bertambah sehingga akan dapat memenuhi visi dan misi KUA kecamatan Mappedeceng yang nantinya juga akan membawa nama baik untuk KUA kecamatan Mappedeceng.

“...saya kasih mereka kebebasan untuk berbicara, kalau ada masalah ayo sampaikan masalahnya lalu sama-sama ki’ cari jalan keluar. Siapa tau toh ada yang punya ide atau saran yang lebih baik dari saya, atau ada yang mau menambahi masukan dari saya. selalu saya katakana ke mereka jangan takut untuk menyampaikan pendapat, saya sampaikan juga ke pegawai yang lebih muda, karena biasa kan mereka

⁸³ Wawancara dengan informan 8 pada 6 Oktober 2021

sungkan-sungkan toh sama orang tua...” (IN 1, 13/01/2021)

Informan 1 menyatakan bahwa ia sebagai kepala KUA memberikan kebebasan berpendapat kepada seluruh staff KUA. Hal yang sama juga diucapkan oleh informan 3

“...bapak itu ramah sama pegawa-pegawainya. Sering beliau bercanda sama kita, kalau ada waktu luang ta’ pas ishoma kalau sudah mi sholat, kadang itu kita ngopi-ngopi lah sebentar untuk berbincang-bincang bersama sebelum lanjut bekerja lagi. Dengan adanya hubungan yang baik itu ya tentu kita juga merasa dekat dengan beliau sehingga y akita tidak sungkan-sungkan lagi untuk menyampaikan sesuatu...” (IN 3, 13/01/2021)

“...tapi kadang juga bapak kalau kasih perintah itu di kasih tau ki’ lewat wa grub, atau kalau ada penjadwalan tugas toh, di share ki’ lewat grub. Karena kadang kan ndak semua pegawai kumpul di kantor. Ada yang harus turun ke lapangan juga, jadi ya supaya bagaimana semua bisa lihat ya dikirim lewat wa...” (IN 2, 13/01/2021)

Informan 2 menambahkan bahwa kepala KUA tidak hanya menyampaikan pesan verbal dalam bentuk lisan, tetapi juga tulisan.

3. Peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan

Komunikasi kepemimpinan sangat penting bagi setiap lembaga atau perusahaan. Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara sangat menjaga komunikasi antara atasan dan bawahan untuk

terciptanya lingkungan kerja yang baik. Pegawai Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara sangat memperhatikan kualitas kerja mereka agar pelayanan KUA dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dengan begitu maka KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara akan mendapatkan citra yang baik di masyarakat.

Dalam hal ini, peneliti menemukan data terkait dengan pentingnya peran komunikasi di KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara berupa kumpulan hasil pengamatan dan pernyataan dari beberapa sumber. Terkait hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti yaitu berupa pengamatan langsung peneliti di lapangan saat melakukan magang di KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara.

Adapun data yang terkait dengan pentingnya peran komunikasi di KUA Kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara adalah sebagai berikut:

“...ya bapak kasih arahan ke kita, saran-saran. Bapak kasih arahan ke kita supaya kerjasama ki’ dengan bidang lain saling membantu lah. Seperti bidang kemasjidan itu kan kerjasama juga dengan bidang penyuluh agama kalau ada jadwalnya turun lapangan...” (IN 4, 14/01/2021)

“...itu juga bapak itu suruh kita supaya belajar juga pekerjaan dari bidang lain, dengan begitu kan kita ndak hanya menguasai satu bidang saja toh, nah manfaatnya selain banyak wawasan ta’, kita juga bisa bantu ki’ bidang lain. Sebenarnya itu harapan pak KUA supaya di kantor ini bisa saling membantu...” (IN 7, 14/01/2021)

Dalam pemaparan di atas, informan 4 mengatakan bahwa kepala KUA memberi arahan kepada pegawainya

untuk bekerjasama dengan bidang lain. Hal yang sama juga dikatakan oleh informan 7, pak KUA mengarahkan agar pegawai KUA tidak hanya menguasai pekerjaan dibidangnya saja tetapi juga mengerti pekerjaan dan tanggung jawab bidang lain agar bisa bekerjasama dalam melakukan pekerjaan.

Tidak hanya memberi arahan, kepala KUA sebagai pemimpin juga bersikap adil dan tidak pilih kasih dalam bertindak kepada pegawainya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan 8 berikut ini:

“...pak KUA itu ya kalau memang salah tidak pandang-pandang dalam menegurnya. Kalau misal saya ya atau bu fatma yang salah, kita di suruh ki’ datang ke ruangannya. Di tegur ki’ baik-baik, sama cara menegurnya tidak membedakan gender. Tidak ada juga istilah pegawai kesayangan, pak KUA memperlakukan kami itu sama semua...” (IN 8, 14/01/2021)

“...pak KUA itu ya kalau memang hasil kerja ta’ baik ya dibilang baik, kalau kurang memuaskan ya beliau sampaikan letak kekurangannya dimana, di kasih ki’ arahan juga bagaimana baiknya. Sering ji juga pak KUA memuji hasil kerja pegawainya, kan senang ki’ juga kalau di puji toh tandanya sudah bagus mi kerja ta’ jadi lebih semangat ki’ lagi bekerja, tapi jangan terlena juga, tetap harus ki’ belajar untuk terus lebih baik lagi...” (IN 6, 14/01/2021)

Dalam pemaparan di atas, informan 6 menambahkan bahwa kepala KUA sering memberi pengakuan atas hasil kerja pegawainya, hal ini membuat pegawainya termotivasi untuk semangat bekerja. Tidak hanya itu, kepala KUA juga merupakan seorang

pemimpin yang dijadikan panutan oleh pegawai KUA. Berikut hasil wawancaranya:

“...bapak itu ya sebagai kepala KUA selalu kasih contoh yang baik untuk pegawainya, beliau itu selalu datang tepat waktu, kan absen ki’ jam setengah 8 pagi toh, nah bapak itu kadang datang lebih awal, lalu nanti setengah 8 absen. Jadi kita sebagai pegawai kan jadi sungkan ki’ toh kalau sampai terlambat. Bapak juga itu biasa setiap gajiannya kalau memang ndak banyak kebutuhannya, di traktir ki’ biarpun itu cuman es buah atau gorengan, tap ikan jadi senang ki’ toh. Na bilang itu bonus untuk kerja keras pegawainya...” (IN 5, 13/01/2021)

Dalam pemaparan di atas, informan 5 mengatakan bahwa kepala KUA menjadi panutan untuk pegawainya, terbukti dengan sikap disiplin dan tepat waktunya yang membuat pegawai KUA tergerak untuk menjadi orang yang tepat waktu juga. Selain itu kepala KUA memberi *reward* yang sederhana kepada pegawainya seperti mentraktir es buah ataupun gorengan. Namun cara tersebut efektif untuk meningkatkan semangat pegawainya dalam bekerja.

Adanya keterbukaan antara kepala KUA dan pegawainya membuat pegawai merasa aman dan terhindar dari rasa kekhawatiran dalam menyelesaikan tugasnya. Berikut kutipan wawancaranya:

“...kita itu kalau ada masalah selalu ki’ diskusi dengan kepala KUA bagaimana baiknya ini untuk jalan keluarnya. Dan pak KUA itu selalu bilang jangan mi khawatir, insya Allah aman ji. Begitu ji terus, tapi ya alhamdulillah ternyata saran

dan masukan dari beliau itu selalu tepat. Makanya kalau ada ki' masalah toh selalu kita tanamkan dalam hati oh ndak usah mi panik, bicarakan baik-baik sama pak KUA..." (IN 3, 13/01/2021)

Dalam pemaparan di atas, informan 3 mengatakan bahwa kepala KUA selalu menenangkan pegawai agar pegawai tidak begitu panik saat terjadi masalah. Dalam hal ini kepala KUA memenuhi tugasnya untuk memberikan rasa aman kepada pegawai.

C. Analisis Data

Hasil penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian akan diuraikan secara sistematis dan rinci sesuai dengan hasil penelitian di lapangan, berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dengan penyesuaian pada landasan teori yang ada.

1. Pembagian Kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan

Adapun uraian kerja dari masing-masing bidang yang ada di KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama adalah sebagai berikut:

a. Kepala KUA

Dalam penyajian data disebutkan bahwa ikhtisar jabatan dari kepala KUA adalah merencanakan dan melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara dibidang Bimbingan Masyarakat Islam serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng kepada kepala

kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Utara. Adapun uraian dari tugasnya adalah:

- 1) Memberi arahan dan membimbing pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
- 2) Memantau dan mengevaluasi tugas yang dilaksanakan oleh bawahan
- 3) Menganalisis dan mencari jalan keluar atas masalah yang timbul di Kantor Urusan Agama
- 4) Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas bawahan
- 5) Mengembangkan kualitas pelayanan KUA dalam melaksanakan tugas
- 6) Berkerjasama dengan instansi terkait
- 7) Melaporkan proses dan pelaksanaan tugas kepada kepala Kantor Kementerian Agama.
- 8) Wakaf
 - a) Menyaksikan pengucapan ikrar wakaf dan menerbitkan Akta Ikrar Wakaf (AIW) sesuai dengan peristiwa hukum tersebut
 - b) Mengesahkan susunan pengurus nadzir wakaf yang telah disepakati
 - c) Mendata jumlah lokasi dan luas tanah wakaf dalam bentuk pendataan AIW dan sertifikasi
 - d) Membuat permohonan Akta Ikrar Wakaf dan pengesahan nadzir.
 - e) Mengarsipkan AIW/APAIW dan fotokopi sertifikat wakaf.
- b. Tatausaha dan Rumahtangga

Dalam penyajian data disebutkan bahwa ikhtisar jabatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan adalah melaksanakan tugas administrasi, ketatausahaan, mengelola kearsipan, dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala Kantor Urusan Agama

Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara.
Adapun uraian tugasnya adalah:

- 1) Menerima dan mengagendakan surat masuk dan keluar serta mengklasifikasikannya dan mengarsipkannya.
 - 2) Melengkapi dan menata file kepegawaian
 - 3) Menjilid dan menata arsip Pemeriksaan Nikah (Model NB)
 - 4) Menjilid dan menata arsip siber kutipan Akta Nikah
 - 5) Menyimpan dan mengamankan arsip Nikah rujuk dan data Wakaf
 - 6) Meningkatkan ketertiban administrasi nikah rujuk
 - 7) Membuat surat keterangan, surat pengantar, legalisir Kutipan Akta Nikah, surat rekomendasi, dan surat lainnya sesuai dengan permintaan masyarakat dan kompetensi KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara..
 - 8) Legalisir buku nikah dan akta nikah
- c. Penghulu

Dalam penyajian data disebutkan bahwa Jabatan fungsional penghulu merupakan jabatan sebagai pencatat nikah atau perkawinan yang memiliki ruang lingkup, tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan dan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan, dan bimbingan masyarakat Islam. Penghulu merupakan petugas representative dari pemerintah yang bertugas menikahkan kedua mempelai untuk menggantikan wali dari pihak keluarga. Penghulu juga mencatat pernikahan tersebut ke dalam catatan pemerintah.

Adapun tugas dari fungsional penghulu yaitu melakukan kegiatan pelayanan dan bimbingan nikah

atau rujuk, pengembangan kepenghuluan dan bimbingan masyarakat Islam. Pelayanan dan bimbingan nikah atau rujuk merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk mendukung terlaksananya proses nikah atau rujuk dengan baik. Sedangkan pengembangan kepenghuluan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penghulu meliputi koordinasi dan sosialisasi tentang perkawinan. Bimbingan masyarakat Islam adalah kegiatan yang dilakukan penghulu meliputi pembelajaran dan pembinaan masyarakat Islam. Selain itu penghulu juga menjadi narasumber dalam Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) baik yang diselenggarakan secara bersama dengan mendatangkan seluruh calon pengantin yang sudah terdaftar di KUA Kecamatan Mappedeceng, ataupun yang diselenggarakan secara pribadi, artinya penghulu memberikan materi kepada calon pengantin saat mereka melakukan pendaftaran nikah di KUA.

d. Penyuluh Agama

Jabatan fungsional penyuluh agama merupakan jabatan yang memiliki ruang lingkup, tugas, wewenang, tanggung jawab dan hak secara penuh untuk melakukan penyuluhan agama dan pengembangan penyuluhan keagamaan dan pembangunan. Bimbingan atau penyuluhan agama merupakan proses menyampaikan edukasi, konseling, motivasi, advokasi, fasilitasi, dan komunikasi dengan menggunakan metode yang baik dan sesuai kondisi sasaran sehingga mampu merubah keadaan umat manusia menjadi lebih baik.⁸⁴

⁸⁴ Ilham, Thesis: *Peranan Penyuluh Agama Islam dalam Dakwah*, (Banjarmasin, Jurnal Alhadharah, Vol.17, No.3, 2018), hal. 52-53

Adapun uraian tugas fungsional penyuluh adalah melakukan pendataan dan analisis potensi wilayah dan sasaran kelompok binaan, Menyusun rencana kerja operasional, Menyusun penjadwalan kegiatan penyuluhan, Menyusun konsep dan materi kegiatan penyuluhan, melakukan bimbingan keagamaan melalui konsultasi dua arah kepada masyarakat umumnya di kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara.

e. Pelayanan Pengawas, pencatat dan pelaporan Nikah Rujuk

Tugas dari jabatan pelayanan pengawas, pencatat, dan pelaporan Nikah Rujuk meliputi serangkaian kegiatan menerima pemberitahuan kehendak nikah, memeriksa persyaratan atas pemberitahuan kehendak nikah, mengumumkan pemberitahuan kehendak nikah, melaksanakan pencatatan dan pengawasan nikah rujuk. Adapun uraian tugasnya adalah pendaftaran nikah, Pemeriksaan calon pengantin. Hal-hal yang meliputi dalam pemeriksaan calon pengantin adalah pemeriksaan pencocokan biodata calon pengantin, dan kelengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, dan print buku nikah.

f. Penyusun statistik, dokumen dan Sistem Informasi Manajemen KUA

Adapun tugas dari penyusun statistic, dokumen dan Sistem Informasi Manajemen KUA adalah menyusun laporan bulanan dan menyusun dokumen akta nikah.

g. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah

Keluarga sakinah merupakan keluarga yang dibina atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi kebutuhan hidup spiritual dan material secara layak

dan seimbang dengan diiringi kasih sayang antar anggota keluarga dan lingkungannya. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah ini berupaya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia secara terpadu antara masyarakat dan pemerintah. Selain itu pelayanan bimbingan keluarga sakinah ini membantu menanamkan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia melalui Pendidikan agama dalam keluarga, masyarakat, dan Pendidikan formal.

h. Pelayanan bimbingan kemasjidan

Berikut ini merupakan uraian dari tugas pelayanan bimbingan kemasjidan:

- 1) Mendata perkembangan jumlah Musholla dan Masjid
- 2) Membuat format struktur pengurus masjid, remaja masjid, dan Peringatan Hari Besar Islam (PHBI) Desa
- 3) Membuat jadwal Safari Ramadhan, khatib hari raya Idul Fitri dan Idul Adha, mengisi khatib jum'at serta pembawa hikmah pada peringatan hari besar Islam, ceramah agama, menjalin persatuan dengan Muballiqh Islam Luwu Utara (Persamila) Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara dan PHBI
- 4) Pengadaan data mutakhir Masjid, Musholla, beserta nama-nama pengurus
- 5) Menghidupkan peringatan hari-hari besar Islam ditingkat desa dan kecamatan.

i. Pelayanan bimbingan Syariah

Pelayanan bimbingan pembinaan Syariah memiliki tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan informasi di pembinaan Syariah. Adapun uraian tugas yang biasa

dilakukan oleh pelayanan bimbingan pembinaan Syariah adalah:

- 1) Cara menyembelih hewan dengan benar sesuai dengan syariat
- 2) Pengukuran arah kiblat Masjid
- 3) Ibadah sosial yang meliputi mendata tempat ibadah dan kegiatannya, serta mendata lembaga/pranata sosial keagamaan
- 4) Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS)
 - a) Mencatat penerimaan dan penyaluran ZIS
 - b) Melaporkan hasil penerimaan penyaluran ZIS
 - c) Menampilkan pada papan grafik dan papan data statistic.

j. **Penyelenggara Fungsi Lain Bidang Agama Yang Ditugaskan Kantor Kementerian Agama**

Penyelenggara fungsi lain bidang agama yang ditugas Kantor Kementerian Agama merupakan pegawai yang diutus langsung oleh Kementerian Agama. Tugas dari penyelenggara fungsi lain bidang agama ini adalah:

- 1) **Pelayanan Ibadah Haji**
 - a) Mendata calon jamaah haji Kecamatan Mappedeceng berdasarkan desa
 - b) Mengadakan bimbingan manasik haji yang dilakukan pada saat 2-3 bulan menjelang pemberangkatan. Manasik haji dilakukan selama 10 hari.
 - c) Mengadakan pelepasan jamaah haji
 - d) Mengadakan penyuluhan prosedur pendaftaran haji baik pada saat rapat koordinasi, dan ceramah agama. Penyuluhan dilakukan pada jadwal yang telah disepakati sebelumnya.

- e) Menampilkan pada papan grafik dan papan data statistic.
 - 2) Melakukan diskusi tentang umat beragama
 - 3) Melakukan pendataan terkait dengan persoalan Pendidikan
 - 4) Melakukan pendataan tentang kepegawaian.
- 2. Gaya Komunikasi Yang Diterapkan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan**

Sendjaja mengatakan bahwa gaya komunikasi merupakan karakter seseorang dalam melakukan komunikasi untuk memperoleh *feedback* dari orang lain.⁸⁵ Menurut Stewart dan Sylvia, terdapat enam jenis gaya komunikasi yaitu:⁸⁶ *Pertama, Contolling Style. Contolling Style* merupakan gaya komunikasi yang menunjukkan keinginan untuk mengatur perilaku orang lain. *Kedua, Equalitarian Style. Equalitarian Style* merupakan gaya komunikasi terbuka dimana setiap individu di dalam organisasi diberikan kebebasan berpendapat. *Ketiga, Structuring Style. Structuring Style* menggunakan pesan bentuk tulisan maupun lisan dalam memberi perintah, penjadwalan tugas, pekerja dan struktur organisasi. *Keempat, Dynamic Style. Dynamic Style* cenderung agresif karena komunikatornya memahami bahwa lingkungan kerjanya berorientasi pada tindakan. *Kelima, Reliquinshing Style. Reliquinshing Style* menggambarkan kesanggupan untuk menerima pesan atau pendapat orang lain daripada keinginan untuk memberi perintah walaupun pengirim

⁸⁵ Sendjaja, Sasa Djuarsa, “*Teori Komunikasi*”, Universitas Terbuka, Jakarta, 2004

⁸⁶ Stewart L. Tubbs, & Sylvia Moss, “*Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*”, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya)

pesan memiliki hak untuk memerintah., *Keenam, Withdrawl Style. Withdrawl Style* mengakibatkan melemahnya aktifitas komunikasi dikarenakan adanya beberapa persoalan antar pribadi yang ada di dalam diri setiap manusia.⁸⁷

Berdasarkan dari penyajian data yang telah dipaparkan di atas, adapun gaya komunikasi yang sesuai dengan teori di atas yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara adalah sebagai berikut:

a. *Equalitarian Style*

Gaya komunikasi *equalitarian* merupakan gaya komunikasi terbuka dimana setiap individu di dalam organisasi diberikan kebebasan berpendapat. Pemimpin yang menggunakan gaya komunikasi ini cenderung memiliki kepedulian yang tinggi untuk membangun hubungan yang baik dengan anggotanya.⁸⁸

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA memberi pegawainya kebebasan untuk berpendapat termasuk dalam mencari jalan keluar menyelesaikan masalah. Kedekatan yang terjalin antara kepala KUA dengan pegawainya membuat pegawai tidak sungkan lagi untuk menyampaikan pendapatnya.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data-data di atas adalah kepala KUA menerapkan gaya komunikasi *equalitarian* atau gaya komunikasi terbuka dimana kepala KUA

⁸⁷ Fanny Anggriawan, “Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda”, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.5, No.4, 2017, Hal. 265

⁸⁸ *ibid*

memberikan kebebasan berpendapat kepada setiap pegawainya. Hal ini membuktikan bahwa kepala KUA memiliki kepedulian untuk membangun relasi yang baik dengan pegawainya.

b. *Structuring Style*

Gaya komunikasi berstruktur ini menggunakan pesan bentuk tulisan maupun lisan dalam memberi perintah, penjadwalan tugas, pekerja dan struktur organisasi.⁸⁹

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA menyampaikan perintah tidak hanya dalam bentuk pesan lisan tetapi juga tulisan melalui media sosial *WhatsApp* grup. Hal ini dikarenakan tidak setiap waktu pegawai KUA menetap di kantor. Adakalanya mereka harus bekerja turun ke lapangan.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data-data di atas adalah kepala KUA menerapkan gaya komunikasi berstruktur, hal ini ditunjukkan dengan pesan yang disampaikan kepala KUA kepada pegawainya yaitu pesan lisan dan tulisan.

3. Peran Komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan

Kepemimpinan merupakan faktor pendorong dalam proses pengembangan organisasi. Pemimpin berperan aktif dalam merencanakan, menggerakkan, dan mengendalikan timnya. Seorang pemimpin harus memberikan contoh yang baik kepada anggotanya.

⁸⁹ *ibid*

Peran komunikasi kepemimpinan dari seorang pemimpin dalam pengembangan organisasi yaitu⁹⁰: *Pertama*, Bersikap adil. Adil dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online adalah sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Keadilan merupakan sikap atau perbuatan yang adil.⁹¹ Menurut istilah, keadilan yaitu menegakkan kebenaran terhadap masalah yang hendak dipecahkan sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan oleh agama.⁹² *Kedua*, Memberikan Sugesti. Harwantiyoko mengatakan, bahwa sugesti merupakan salah satu metode mempengaruhi individu ke individu lain sehingga ia dapat menerima standar ataupun pedoman perilaku tertentu tanpa ragu-ragu.⁹³ *Ketiga*, Mendukung tercapainya organisasi. Agar organisasi dapat mencapai tujuannya, maka harus menyiapkan sumber pendukung yang memadai, seperti tatakerja, mekanisme, sarana, dan berbagai sumber lainnya. *Keempat*, Menciptakan rasa aman. Pemimpin harus mampu menciptakan rasa aman untuk pegawainya dengan cara menjaga hal-hal yang positif dan sikap percaya diri dalam menyelesaikan masalah, sehingga bawahan akan merasa aman dari rasa kekhawatiran dalam menyelesaikan tugasnya. *Kelima*, sebagai wakil organisasi. Pemimpin yang dapat memberikan

⁹⁰ N. Aprianto, “Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Pengembangan Organisasi Perspektif Islam”, *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, Vo.4, No.2, 2017

⁹¹ <https://kbbi.web.id/adil>. Mengacu pada KBBI Daring Edisi Hak Cipta Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud, September 2015.

⁹² Syamsuri, “*Pendidikan Agama Islam*”, (Jakarta: Erlangga, 2007), hal.100

⁹³ Harwantiyoko, *Pengantar Sosiologi dan Ilmu Sosial Dasar*, Jakarta: Gunadarma, 2005, hal. 21

kesan yang baik akan memberikan gambaran positif terhadap organisasi yang dipimpinnya. *Keenam*, Sumber Inspirasi. Seorang pemimpin harus mampu membangunkan semangat pegawainya agar pegawai dapat bekerja dengan antusias dan efektif kearah tercapainya organisasi. *Ketujuh*, bersikap menghargai. Seorang pemimpin harus memberikan penghargaan atau pengakuan dalam bentuk apapun kepada bawahannya. Hal tersebut dapat mempengaruhi semangat dan antusias bawahannya dalam bekerja.⁹⁴

Adapun peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara berdasarkan teori di atas adalah sebagai berikut:

a. Bersikap adil

Seorang pemimpin dapat dikatakan adil jika ia menegakan hukum sama rata kepada semua orang yang berbuat salah. Sebaliknya, jika pemimpin hanya menghukum sebagian orang (rakyat kecil) namun melindungi sebagian yang lain (konglomerat) padahal mereka melanggar hukum, maka pemimpin tersebut tidak berlaku adil.⁹⁵

Dalam penyajian data disebutkan, bahwa kepala KUA tidak pernah pilihkasih kepada pegawainya. Ia memperlakukan seluruh pegawai KUA dengan sikap yang sama. Baik itu laki-laki

⁹⁴ N. Aprianto, “Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Pengembangan Organisasi Perspektif Islam”, *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, Vo.4, No.2, 2017

⁹⁵ *Ibid*

atau perempuan, saat mereka melakukan kesalahan, kepala KUA akan menegurnya secara baik-baik di ruangnya.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data di atas adalah kepala KUA sudah bersikap adil kepada pegawainya.

b. Memberikan sugesti

Harwantiyoko mengatakan, bahwa sugesti merupakan salah satu metode mempengaruhi individu ke individu lain sehingga ia dapat menerima standar ataupun pedoman perilaku tertentu tanpa ragu-ragu.⁹⁶

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA memberikan arahan kepada pegawainya untuk tidak menguasai pekerjaan dibidangnya saja, tetapi juga mempelajari pekerjaan dari bidang lain. Hal ini bertujuan agar mereka bisa saling membantu dan bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan dari data di atas yaitu kepala KUA memberikan sugesti yaitu arahan kepada pegawainya untuk bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan.

c. Menciptakan rasa aman

Pemimpin harus mampu menciptakan rasa aman untuk pegawainya dengan cara menjaga hal-hal yang positif dan sikap percaya diri dalam menyelesaikan masalah, sehingga

⁹⁶ Harwantiyoko, Pengantar Sosiologi dan Ilmu Sosial Dasar, Jakarta: Gunadarma, 2005, hal. 21

bawahan akan merasa aman dari rasa kekhawatiran dalam menyelesaikan tugasnya.⁹⁷

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA selalu membantu pegawainya dalam menyelesaikan masalah. Pegawai KUA mengakui bahwa saran dan masukan dari kepala KUA sangat membantu, sehingga ia tidak perlu khawatir menghadapi masalah tersebut.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data di atas adalah kepala KUA mampu menciptakan rasa aman untuk pegawainya, dibuktikan dengan arahan dan masukan yang sangat membantu pegawainya dalam menyelesaikan masalah.

d. Sebagai wakil organisasi

Pemimpin yang dapat memberikan kesan yang baik akan memberikan gambaran positif terhadap organisasi yang dipimpinnya.⁹⁸

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA memiliki sikap disiplin. Kepala KUA selalu datang ke kantor lebih cepat sehingga bisa melakukan absen tepat waktu. Hal ini membuat pegawainya juga termotivasi untuk menerapkan sikap disiplin. Dengan disiplinnya pegawai, nantinya juga akan memberi nama baik KUA.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data di atas adalah kepala KUA dapat memberikan kesan yang baik dan gambaran

⁹⁷ N. Aprianto, "Peran Komunikasi Kepemimpinan Dalam Pengembangan Organisasi Perspektif Islam", *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, Vo.4, No.2, 2017

⁹⁸ Ibid

positif untuk pegawainya dan KUA kecamatan Mappedeceng.

e. Bersikap menghargai

Seorang pemimpin harus memberikan penghargaan atau pengakuan dalam bentuk apapun kepada bawahannya. Hal tersebut dapat mempengaruhi semangat dan antusias bawahannya dalam bekerja.

Dalam penyajian data disebutkan bahwa kepala KUA selalu mengakui hasil kerja pegawainya. Tak jarang ia memuji hasil kerja pegawai yang memuaskan. Hal ini membuat pegawai KUA menjadi semangat dalam bekerja.

Analisis yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan data di atas adalah kepala KUA menjadi pemimpin yang menghargai dan mengakui hasil kerja pegawainya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil studi lapangan dan analisis pembahasan tentang peran komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara, bahwa: *Pertama*, Kepala KUA kecamatan Mappedeceng menggunakan dua gaya komunikasi kepemimpinan yaitu *Equalitarian Style* dan *Structuring Style*. Dalam gaya komunikasi *equalitarian*, kepala KUA memberikan kebebasan berpendapat kepada pegawainya. Sedangkan pada gaya Bahasa berstruktur, kepala KUA tidak hanya menyampaikan pesan verbal secara lisan tetapi juga tulisan.

Kedua, komunikasi kepemimpinan di Kantor Urusan Agama kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara memiliki peran dalam pengembangan organisasi, diantaranya adalah bersikap adil kepada pegawainya, memberikan sugesti berupa arahan kepada pegawainya untuk bekerja sama dengan sesama bidang, menciptakan rasa aman untuk pegawainya agar tetap percaya diri dan tidak perlu khawatir dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagai wakil organisasi yang memberi kesan baik terhadap KUA kecamatan Mappedeceng, menghargai dan mengakui hasil kerja pegawainya.

B. Saran dan Rekomendasi

Saran dan rekomendasi yang peneliti berikan berdasarkan temuan penelitian ini adalah:

1. KUA Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara *Pertama*, KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara perlu memberikan pelatihan teknologi,

agar pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan. *Kedua*, KUA kecamatan Mappedeceng kabupaten Luwu Utara sebaiknya memberikan pelatihan yang lebih beragam, seperti meningkatkan kepribadian individu guna meningkatkan kinerja.

2. Peneliti Lanjutan

Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti pengaruh gaya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat kendala dalam melakukan penelitian. Karena keterbatasan waktu yang ditawarkan oleh objek penelitian selama prosedur wawancara, pencarian data objek penelitian masih belum mendalam dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady, Fransiskus, and Djoko Wijono. 2013. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Maksipreneur*.
- Amalia, Syarah, and Mahendra Fakhri. 2016. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gramedia Asri Media." *Jurnal Computech*.
- Arifin, H.M. 1976. *Pokok-Pokok Pikiran tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama di sekolah dan di Luar Sekolah*, . Jakarta: Bulan Bintang.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro, and Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gaya Media.
- Caropeboka, Ratu Mutialela. n.d. "Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi." *Buku Online*. Accessed Desember 5, 2021. <https://books.google.com/books>.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, Onong Uchjana. 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya.
- . 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- . 1985. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Karya.
- Febriyana, Wanda. 2015. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kabepe Chakra." *E-Proceeding of Management*.
- Flippo, Edwin B. 2008. *Manajemen Personalia Terj. Moh Mas'ud*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Andi Offer.
- Hadiansyah, Andri. 2015. "Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AE." *Jurnal AlAzhar Indonesia*.

- Hardjana. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ilham. 2018. "Peranan Penyuluh Agama Dalam Dakwah." *Jurnal Alhadharah*.
- Jackson, Susan E., Randall S. Schuler, and Steve Werner. 2010. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia terj. Benny Prihartanto*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kontz, Harold. 1990. *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lensufia, Tikno. 2010. *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*. Jakarta: Esensi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L, and Jackson Jhon H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mochammad, Gaffar. 2015. *Pengaruh Kompensasi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat SDM dan Umum PT. POS Indonesia*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudjiono, Yoyon. 2015. *Ilmu Komunikasi*. Surabaya: Jaudar Press.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Northouse, Peter G. 2013. *Kepemimpinan: Teori dan Praktek Edisi Keenam*. Jakarta: Indeks.
- Olifiansyah, Muhammad. 2020. "Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*.
- Purwadarminta, W.J.S. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- RI, Kementrian Agama. 2018. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Riyanto, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pnidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Rohaeni, Heni. 2016. "Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ecodemica*.
- Rosvita, Vivin. 2017. "pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Farmasi*.
- Saleh, Akh. Muwafiq. 2016. *Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Salim, and Syahrums. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sari, Ririn Nur Indah, and Hady Siti Hadijah. 2016. "Peningkatan Kinerja Melalui Kepuasa Kerja dan Disiplin Kerja." *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*.
- Sugiyono. 2014. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sutopo, H.B. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Suwardjono. 2011. *Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Thoha, Miftah. 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijono, Sutarto. 2018. *Kepemimpinan dalam Perspektif Organisasi*. Jakarta: Kencana.