

**PENERAPAN FUNGSI ACTUATING DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
MEKANISME KERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU, KOTA
SEMARANG**



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah**

Oleh :

Ridwan Wijaya

1701036098

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN WALISONGO
SEMARANG**

2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Telp. (024)
7506405 Semarang 50185 website: fakdakom.walisongo.ac.id, email:
fakdakom.uinws@gmail.com

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (Lima) Eksemplar
Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan
sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ridwan Wijaya
NIM : 1701036098
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Penerapan Fungsi *Actuating* Pelaksanaan Program Mekanisme
Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian,
atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 14 Juni 2022
Pembimbing,

Hj. Ariana Suryorinni, S.E. MMSI
NIP 197709302005012002

NASKAH MUNAQSAH

JUDUL	Penerapan Fungsi <i>Actuating</i> Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang
NAMA	Ridwan Wijaya
NIM	1701036098
JURUSAN	Manajemen Dakwah
PEMBIMBING	Hj. Ariana Suryorinni, S.E. MMSI.
PELAKSANAAN UJIAN	Offline
HARI/TANGGAL	Senin, 27 Juni 2022
WAKTU	14.00-15.00
TEMPAT	Ruang Sidang Utama FDK
KETUA SIDANG	Dr. Saifudin, M
SEKRETARIS SIDANG	Hj. Ariana Suryorinni, S.E., MMSI.
PENGUJI I	Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd
PENGUJI II	Fania Mutiara Savitri, M.M.

PENGESAHAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 15 Maret 2021



Ridwan Wijaya

1701036098

PERSEMBAHAN

Dengan penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan dorongan dan semangat dari keluarga dan sahabat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, tanpa dukungan moril dan tentunya penulis akan mendapatkan hambatan baik secara teknis maupun non teknis, atas dasar itu penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Untuk kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan semangat, membimbing, dan dukungan serta rela berkorban di setiap langkah penulis.
2. Untuk keluargaku yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis disetiap waktu.
3. Untuk seluruh dosen Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Seluruh saudaraku Persaudaraan Setia Hati Terate UKM PSHT UIN Walisongo Semarang.
5. Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang.
6. Untuk diriku sendiri yang memacu tanpa lelah dan semangat dalam penyelesaian akademisi dan penulisan skripsi ini.

MOTTO

Rasulullah SAW bersabda: "Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya dan laksanakanlah urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok,"

(HR Ibnu Asakir)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat Allah SWT serta rasa syukur penulis yang dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat, meskipun dalam penulisan ini banyak sekali halangan internal dari penulis sendiri maupun halangan dari luar dari penulis. Maka dari itu tidak ada kata yang dapat penulis ungkapkan melainkan dengan senantiasa memuji dan bersyukur kepada Allah SWT Yang Maha Esa dengan telah memberikan kesempatan dan kemudahan di setiap penulisan. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nanti-nantikan syafaatnya di dunia maupun diakhirat.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar strata satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisong Semarang. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran serta motivasi dari berbagai pihak sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis telah sadar atas keterbatasan kemampuan yang ada, maka dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisong Semarang.
2. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisong Semarang.
3. Ketua Jurusan, Ibu Dra. Siti Prihatiningtyas, M.Pd serta Sekretaris Jurusan, Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I.
4. Ibu Ariana Suryorini, M.Si selaku dosen pembimbing serta wali studi yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini serta membimbing terkait perkuliahan penulis dari saat penulis menjadi mahasiswa baru sampai semester akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisong Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
6. Segenap petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang atas kerjasamanya selama penyelesaian penyusunan skripsi ini.

7. Kedua orangtua penulis bapak dan ibu serta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan dengan tulus kepada penulis.
8. Seluruh temanku Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2017, terlebih kepada teman-teman MDC 17 yang telah menemani setia menjadi teman diskusi dan berjuang bersama-sama selama mengarungi akademisi.
9. Unit Kegiatan Mahasiswa Persaudaraan Setia Hati Terate Komisariat UIN Walisongo Semarang yang merupakan tempat berposes dan mendapatkan pengalaman yang berharga dari berorganisasi, serta perjuangan berprestasi di ranah nasional maupun internasional.
10. Kepada seluruh rekan seperjuangan Puslatda Kota Semarang yang telah menjadikan tempat latihan sebagai bentuk berjuang mencapai juara yang telah tanpa lelah berbagi semangat serta kesempatan yang besar untuk saya.
11. kepada saudara-saudaraku Persaudaraan Setia Hati Terate UKM PSHT UIN Walisongo leting 2019 yang telah memberikan kesempatan dan kesenangan dalam berteman dan bersaudara. Dan menemani selama berproses dalam berorganisasi dan latihan bersama.
12. Semua pihak yang membantu yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah bertahan, berjuang , dan berproses serta sekuat yang saya bisa dan tidak menyerah walau banyak walau banyak godaan dan hambatan serta tidak menyerah, terimakasih sudah sekuat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran maupun masukan sangat penulis harapkan. Meskipun dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi para pembaca. Aamin Ya Rabbalalamin.

Semarang, 15 Maret 2021



Ridwan Wijaya

1701036098

ABSTRAK

Ridwan Wijaya (1701036098) *Penerapan Fungsi Actuating Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.*

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang. (2) Apa yang menjadi Hambatan Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang. (3) Apa Upaya untuk mengatasi hambatan atau solusi Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dan dalam memperoleh data penulis menggunakan metode (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian meliputi sumber data primer yang didapat dari kepala KUA Kecamatan Tugu dan staff administrasi. Sedangkan sumber data sekunder didapat dari arsip, buku dan sumber lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sistematika kinerja yang ada pada KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk membantu perihal urusan yang berkaitan dengan nikah, wakaf dan bimbingan keluarga sakinah. Dengan merumuskan apa yang menjadikan hambatan dan upaya KUA Kecamatan Tugu untuk pelaksanaan fungsi *actuating* atau pengarahan manajemen KUA. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder yang bersumber pada observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa KUA Kecamatan Tugu juga menerapkan fungsi *actuating* dengan menerapkan motivasi, koordinasi, komunikasi, kepemimpinan dalam menjalankan KUA serta bimbingan sehingga berpengaruh pada kinerja tugas dan pelayanan kepada masyarakat. walaupun begitu, masih ada kendala yang harus dihadapi KUA dalam melakukan pelayanan seperti jumlah pegawai hingga sarana prasarana yang kurang memadai yang bisa berpengaruh pada pelayanan dan kerja KUA. Namun kendala tersebut patut untuk dievaluasi dan dapat berdampak meningkatkan semangat kerja di KUA.

Kata kunci ; Fungsi *Actuating*, Mekanisme Kerja, KUA.

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
NASKAH MUNAQOSAH	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penelitian	15
BAB II	17
KONSEP DAN FUNGSI ACTUATING DALAM MANAJEMEN	17
A. Pengertian Manajemen	17
B. Konsep Actuating	22
C. Pengertian Program	38
D. Pengertian Mekanisme Kerja	39
BAB III	42
GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG	42
A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu Kota Semarang	42
B. Penerapan Fungsi <i>Actuating</i> Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang	50
C. Faktor Penghambat dan Upaya Dalam Penerapan Fungsi <i>Actuating</i> Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang	54
BAB IV	57

ANALISIS PENERAPAN FUNGSI <i>ACTUATING</i> DALAM PELAKSANAAN PROGRAM MEKANISME KERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG.....	57
A. Analisis Penerapan Fungsi <i>Actuating</i> Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang	57
B. Analisis Faktor Penghambat Dalam Penerapan Fungsi <i>Actuating</i> Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang	75
BAB V.....	82
PENUTUP	82
A. KESIMPULAN	82
B. SARAN.....	83
C. PENUTUP	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tugu Kota Semarang.....	48
Tabel 2 Hambatan dan Upaya Kantor Urusan Agama Kota Semarang.....	58
Tabel 3 Matriks TOWS.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar.....	90
Lampiran 2 Gambar.....	90
Lampiran 3 Gambar.....	91
Lampiran 4 Gambar.....	91
Lampiran 5 Gambar.....	92
Lampiran 6 Gambar.....	92
Lampiran 7 Gambar.....	93
Lampiran 8 Gambar.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen adalah sebuah teknik yang menskemakan, melakukan penyusunan, membimbing atau mengarahkan, serta mengendalikan pekerjaan anggota dalam menjalankan setiap keorganisasian dan menggunakan usaha dan tenaga yang dimiliki manusia yang bertujuan untuk membangun keinginan yang telah ditetapkan bersama. Dalam manajemen, pengelolaan dan pengorganisasian juga harus memiliki sistematika efektif dan efisien. Agar tercapainya apa yang dicita-citakan organisasi dengan baik tergantung kepada kemampuan para pelaku organisasi dalam melakukan dan menjalankan organisasi¹.

Manajemen dalam pemahaman ajaran Islam juga termaktub dalam kitab suci Al Qur'an. Dalam sudut pandang Islam, salah satu kata manajemen/*manage* terdapat pada surat As-Sajdah ayat 05.² Allah SWT berfirman :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ
مِّمَّا تَعُدُّونَ

Terjemahan

“Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”

Diketahui bahwa Allah SWT dalam pemaknaan ayat tersebut, Allah adalah pengendali alam semesta (al Mudabbir/*manager*) dan segala ketata aturan dan keindahan semesta alam merupakan bukti kebesarannya. Allah pun telah menciptakan manusia di dunia dan manusia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT mengatur alam raya ini.

Implementasi atau penerapan merupakan suatu cara atau langkah dalam menentukan sebuah peraturan atau ketentuan dalam suatu menjalankan badan organisasi. Penerapan ditujukan agar setiap organisasi atau badan lembaga memiliki

¹ Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press : 2014) hal.4

² Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta : Kalam Mulia, 2008), Hal. .362

sebuah ketentuan yang mengatur jalannya organisasi agar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Penerapan ini erat kaitannya dengan fungsi manajemen terlebih dalam menjalankan organisasi tidak terlepas dari fungsi *planning* (perencanaan), *organizing* (mengatur), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian).

Actuating pada sebuah manajemen menjadi sebuah tolak ukur pentingnya sebuah manajemen organisasi dalam menjalankan organisasinya. Adanya *actuating* dalam organisasi lebih terarah dan jelas dalam pembagian tugas dan menjalankan organisasi yang terstruktur dengan baik. Pengarahan tugas pada setiap bagiannya seperti pemimpin yang mengordinir anggotanya dan anggota yang kinerjanya diarahkan tugasnya sesuai ketentuan yang telah direncanakan.

Actuating mengimplementasikan sebuah *Triangle of Management* yang mana terdiri dari *upper management*, *middle management*, dan *lower management*. Pengarahan yang ada dapat saling berkoordinasi baik dari atas kepada bawahan ataupun bawahan dengan koordinasi dengan atasan. menjadi sebuah hal penting pemimpin dapat mengarahkan anggotanya dalam hal pemberian motivasi, koordinasi dengan baik, menjalin komunikasi, dan kepemimpinan yang baik.

Badan atau lembaga yang terdiri dari kelompok ini bergerak sesuai aturan arahan dan kendali yang diterapkan pada kelompok tersebut yang mana disebut sebagai pengorganisasian. tentunya, manajemen berperan sangat besar berkaitan dengan pengelolaan yang baik dan agar dapat terarah pada tujuan secara efektif dan efisien. agar dapat terarah dengan baik, maka manajemen mesti diterangkan sesuai fungsi-fungsinya atau fungsi manajemen seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating/directing* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian).³ Maka dari itu peranan manajemen mendapatkan hal penting dalam berjalannya sebuah lembaga organisasi. Salah satunya yakni lembaga organisasi Kantor Urusan Agama.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah lembaga keagamaan yang bernaung dibawah sistem kinerja dari lembaga kementerian agama atau kemenag yang bertugas untuk mengurus urusan keagamaan di tingkat kecamatan. Pelaksanaan dan tata kelola Kantor Urusan Agama (KUA) yang terdapat di setiap kecamatan sendiri juga memiliki tatanan dasar organisasi dan tata kerja kantor urusan agama. Kantor Urusan

³ Ernie T.S., Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta, Prenadamedia Group, 2019) hal.5-6

Agama (KUA) Kecamatan merupakan komponen pelaksana teknis daripada Kementerian Agama yang berada di bawah langsung dan kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan juga diawasi oleh kepala kantor Kementerian Agama ditingkat kabupaten atau kota.⁴

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu sendiri juga memiliki tugas dan wewenangnya dan bekerja di atas wilayah Kecamatan Tuga secara operasional dan terarah. Sebagai sebuah lembaga keagamaan di tingkat kecamatan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu juga memiliki susunan organisasi berupa kepala Kantor Urusan Agama (KUA) dan staff yang bekerja dalam pembagian kerja secara teknis.

Program kerja yang dijalankan oleh KUA pun tidak hanya seputar pencatatan nikah saja, akan tetapi juga mencakup berdasarkan peraturan Kementerian Agama yang tercantum pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 34 tahun 2016 pasal 3 dalam kedudukan, tugas dan fungsi. Tugas KUA yang tercantum pada tugas dan fungsi KUA terdapat 10 tugas yang sebagian besarnya berkaitan dengan bimbingan dan pelayanan tentang pernikahan, bimbingan tata kelola kemasjidan, pembinaan syariah dan bimbingan islam, tata kelola wakaf dan sedekah, serta pelaksanaan fungsi layanan bimbingan ibadah haji.

Tatanan tugas dan kedudukan KUA ini dalam menjalankan tugasnya di kecamatan secara tidak langsung menjalankan tugas yang telah dicantumkan dalam peraturan Kementerian Agama di tingkat kecamatan terlebih dalam hal membimbing masyarakat di sekitar KUA dalam hal keagamaan atau kekeluargaan. Penerapan dalam menjalankan tugas dan fungsi KUA dalam menjalankan kinerjanya menjadi titik penting dalam proses pengarahan seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya di KUA kepada anggota KUA lainnya.

Mekanisme kerja yang terdapat pada tugas Kantor Urusan Agama (KUA) di tingkat kecamatan yaitu dengan menjalankan serta melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan dan pengelolaan baik hubungan kekeluargaan ataupun bimbingan keagamaan. Tentu dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, penerapan-penerapan manajemen seperti halnya penerapan panduan agar mempunyai arahan dalam

⁴ Kementerian Agama. Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Bab I

kepemimpinan sebagaimana tugas yang dimiliki oleh kepala Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mengelola sistem kinerja Kantor Ursan Agama (KUA) dengan baik.⁵

Mekanisme kerja yang dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu tentunya memiliki darma bhakti dan otoritasnya di tingkat kecamatan sesuai isi dari Peraturan Menteri Agama tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama (KUA), dan pembagian tugas yang sesuai dengan *job description* dan bagaimana peran-peran yang diarahkan. Seperti halnya organisasi pada umumnya, evaluasi yang diterapkan guna mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan hasilnya dapat menimbulkan kelompok kerja yang efektif dalam pelaksanaan mekanisme kerja Kantor Urusan Agama (KUA).⁶

Penulis memilih Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang sebagai tempat penelitian karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang dalam usahanya membangun pengelolaan organisasi yang baik dengan kondisi keterbatasan pegawai yang bisa berdampak pada pelayanannya kepada masyarakat serta kondisi bangunan yang tidak sesuai dengan proposional dan standar KUA pada umumnya di Kecamatan Tugu.

Lembaga keagamaan seperti KUA Kecamatan Tugu dalam pelaksanaan dalam mengorganisir pasti mengalami beberapa hal kendala yang berkaitan dengan tenaga kerja yang kurang. Jumlah keanggotaan yang bekerja dalam sebuah lembaga memang sangat diperlukan dan mempengaruhi kinerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Terkadang pelayanan kepada masyarakat harus berjalan bersamaan jumlah petugas yang kurang yang membuat pelayanan agak melambat. Karena tidak selalu pasti masyarakat yang datang dengan kunjungan fluktuatif.

Tugas kepala yang menjadi pengarah kepada anggotanya menjadikan kepala sebagai pemimpin yang harus memberikan arahan kinerja kepada pegawainya dengan jelas. Akan mengalami kesulitan atau kendala apabila pengarah tanpa fungsi kepala sebagai pemimpin ditempat. Maka dari itu, hal ini juga dilihat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum dipengaruhi dari mekanisme pengarah berjalan atau tidaknya dalam sebuah manajerial organisasi.

⁵ Kementerian Agama. Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.bab II

⁶ Ernie, Kurniawan Saefullah.*Pengantar Manajemen*. (Jakarta,Prenadamedia Group,2019)hal.240

Oleh karena itu, penulis terdorong untuk meneliti berkenaan bagaimana penerapan fungsi *Actuating* atau pengarahan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu dalam menjalankan mekanisme kerjanya di tingkat kecamatan serta apa yang mempengaruhi pelaksanaannya. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang?
2. Apa yang menjadi Hambatan Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui penerapan fungsi *Actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu, Kota Semarang.
- b. Mengetahui faktor hambatan dalam penerapan fungsi *Actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu, Kota Semarang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi dua unsur yang memiliki kebermanfaatan, yaitu secara teoritis dan praktis. Antara lain :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat mengenai pelaksanaan fungsi *Actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu,

Kota Semarang. Terlebih juga mengenai fungsi pengarahan untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaannya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk Peneliti, untuk menambah pengetahuan serta pengalaman baru yang didapat selama penelitian secara nyata.
- 2) Untuk Kantor Urusan Agama, agar dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat akan kinerja dan sumber daya yang dimiliki.
- 3) Untuk mahasiswa, agar dapat menjadi sumber rujukan dan inspirasi serta tambahan daftar pustakan dalam pembelajaran akademik.
- 4) Untuk masyarakat, agar mengetahui bahwa pengarahan dalam kegiatan manajemen sangat diperhatikan dan membangun kesadaran pengarahan.
- 5) Dan dengan adanya penelitian ini setiap program yang di dalam organisasi bisa menerapkan fungsi *actuating* dengan lebih baik lagi.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang” ini belum pernah ditemukan oleh peneliti. Namun terdapat beberapa penelitian terdahulu yang ada relevansi dan rujukan dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa diantaranya yang didapat oleh peneliti sebagai berikut.

Pertama, Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh saudari Maghfirotul Hasanah dengan judul “***Penerapan Fungsi Actuating Pada Peningkatan Jumlah Jamaah Majelis Taklim Al-Istiqomah Perumahan Ganesha Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang***” yang diteliti pada tahun 2019. Beliau selaku peneliti menggunakan metode kualitatif yang dibangun secara deskriptif dengan wawancara secara langsung kepada pengurus Majelis Taklim tersebut. Penelitian skripsi tersebut menyimpulkan efek dari penerapan fungsi *Actuating* dalam peningkatan jumlah jamaah dalam pengarahan atau penggerakan untuk aktivitas keagamaan di majelis taklim tersebut.

Berbeda dengan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis. Penulis meneliti bagaimana terapan fungsi *Actuating* dalam pengaruh pelaksanaan program mekanisme kerja meskipun memiliki topik yang sama yakni *Actuating* namun penelitian

Maghfirotul Hasanah meneliti tentang peningkatan jumlah jamaah yang dipadukan dengan penerapan fungsi arahan tersebut. Maka dari itu, penelitian yang saat ini penulis teliti berbeda dengan yang dilakukan sebelumnya oleh Maghfirotul Hasanah di tahun 2019.

Kedua, Penelitian Skripsi yang diteliti oleh saudara Ahmad Risaldi dengan judul penelitian skripsi **“Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai KUA (Kantor Urusan Agama) Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar”** yang diteliti pada tahun 2019. Beliau mengkaji skripsi tersebut dengan menggunakan metode kualitatif berjenis deskriptif. Topik bahasan yang diangkat Ahmad Risaldi selaku penulis pada skripsi tersebut ialah bagaimana fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, and controlling*) dalam meningkatkan kinerja pegawai KUA di tempat tersebut. Ahmad Risaldi mengaitkan fungsi manajemen dengan dakwah seperti konsep *Takhtith, Tawjih, Tanzhim*, dan *Riqabah* untuk proses manajerial dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai yang disesuaikan dengan ajaran dakwah.

Perbedaan yang bisa didapat dari penelitian yang sedang diteliti oleh penulis, pada titik fokus pembahasannya. Saudara Ahmad Risaldi mengangkat fungsi manajemen untuk kemudian dikaitkan dengan meningkatnya motivasi kerja pada pegawai yang sesuai dengan dakwah. Hal ini membedakan penelitian skripsi yang dikaji penulis yakni mengenai pelaksanaan mekanisme kerja KUA dalam fungsi *Actuating*. Maka dari itu, skripsi penelitian yang sedang dikaji penulis berbeda dengan peneliti saudara Ahmad Risaldi.

Ketiga, penelitian yang diteliti oleh saudara Andi Rika Firdamasari dengan judul penelitian **“Penerapan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa”** yang diteliti oleh beliau pada tahun 2018. Skripsi yang ditulis oleh saudara Andi Rika tersebut mengkaji mengenai bagaimana penerapan manajemen dakwah dapat meningkatkan motivasi kerja KUA tersebut. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta data sumber didapat melalui proses wawancara dengan kepala KUA di tempat tersebut. Ditunjukkan bahwa manajemen digunakan untuk mengatur secara sistematis dan

kordinatif dari kegiatan program yang ada diakhiri dengan motivasi untuk pegawai di KUA tersebut.

Adapun yang menjadikan perbedaan diantara penelitian yang saat ini diteliti oleh penulis. Diantaranya mengenai fungsi manajemen yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawainya agar memiliki kualitas kerjanya serta arahan dengan motivasi untuk pegawai, sedangkan yang diangkat oleh penulis yakni mengenai fungsi pengarahan atau *Actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja KUA. Penyamaan yang ada adalah meneliti KUA dalam salah satu fungsi manajemennya yaitu fungsi *Actuating*.

Keempat, karya ilmiah berupa skripsi yang diteliti oleh saudara Ibnu Nadir dengan judul penelitian “**Penerapan Fungsi Actuating Pada MWC Muslimat NU Kecamatan Alian Kabupaten Kebumen**” yang dikaji pada tahun 2019. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif dan data yang didapat berasal dari wawancara yang memperoleh data berupa kata-kata tertulis. Peneliti tersebut menggali data melalui pengamatan yang dilakukan di MWC Muslimat NU Alian Kabupaten Kebumen untuk melihat penerapan fungsi *Actuating* yang kemudian diterapkan pada tempat penelitian tersebut.

Walaupun persamaan yang diangkat yakni dengan tema penerapan fungsi *Actuating*, namun yang menjadikan perbedaan antara penelitian yang peneliti tulis dengan yang diteliti oleh saudara Ibnu Nadir menangani tugas dan fungsi tempat penelitian. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas dan wewenang yang termaktub dalam Peraturan Menteri Agama nomor 34 tahun 2016 sebagai tugas penyuluh keluarga dan bimbingan fikih yang ditempatkan ditingkat kecamatan. Hal tersebut yang menjadikan peneliti yang penulis tulis dengan penelitian yang dilakukan oleh saudara Ibnu Nadir pada tahun 2019.

Adapun Kelima, penelitian skripsi yang diteliti oleh saudara Zayyan Aulia Nur Farita yang dikaji pada tahun 2020. Penelitian tersebut berjudul “**Tinjauan Sosiologi Hukum Islam Terhadap Praktik Takwil Wali Dalam Akad Nikah Studi Kasus KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang**”. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif dan data yang didapat berasal dari proses wawancara kepada pegawai di KUA. Peneliti melakukan studi lapangan di KUA Kecamatan Tugu yang membahas mengenai Praktik Takwil Wali dalam akad nikah di KUA.

Penelitian tersebut membedakan fokus apa yang di teliti oleh penulis yang membahas mengenai fungsi *actuating* yang menjadi titik fokus penulis untuk di angkat menjadi studi penelitian di KUA. Walaupun objek yang di teliti sama dengan penulis, namun berbeda dengan apa yang di teliti dan bisa menjadi melengkapi pada bidang fungsi manajemen terlebih pada fungsi *actuating*.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Metode Kualitatif adalah metode penelitian yang dipakai untuk meneliti pada objek yang alamiah, yang mana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan didapat dari proses triangulasi (penggabungan), analisis yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan pengertian dari pada generalisasi.⁷

Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Maka, peneliti dalam penggunaan metode kualitatif mendapatkan data yang didapat dari hasil wawancara, mengobservasi objek yang diteliti, dan kemudian data yang didapat dan diolah ketahap selanjutnya analisis data.⁸

Dalam hal ini, peneliti menggambarkan suatu objek penelitian, fenomena, atau *setting sosial* yang akan disajikan dalam tulisan yang bersifat naratif dengan tujuan untuk menggambarkan, menjelaskan serta mengungkap objek yang diteliti secara *natural setting* atrau sesuai dengan keadaan alamiah.⁹ Maka, penulis melakukan penelitian pada Penerapan Fungsi *Actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang guna mendapatkan data secara langsung dari objek yang nantinya akan dijadikan penelitian.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian in menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian yang bertujuan memperoleh data yang

⁷Prof.Sugiyono.*Metode Penelitian Kualitatif*.(Bandung.AlfaBeta.2021) hal 8-9

⁸ Dr.Ajat Rukajat.*Pendekatan Penelitian Kualitatif*.(Sleman.Deepublish.2012) hal.6

⁹ Albi Anggito,Johan S.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.(Sukabumi.Jejak Publisher.2018) hal 18

didapat dengan terjun langsung pada objek penelitian dengan memotret, melakukan interaksi sosial (wawancara dan observasi), serta menjelaskan secara objektif objek yang diteliti.¹⁰

2. Sumber Data

Sumber data merupakan objek penelitian yang menjadi tempat untuk mendapatkan data penelitian. Sedangkan data merupakan sekumpulan fakta yang dibutuhkan oleh peneliti untuk diteliti yang didapat dari penelitian oleh peneliti dengan observasi secara langsung di lapangan.¹¹ Maka dari itu, data dibagi menjadi dua macam, diantaranya :

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang di dapat dari sumber data yang mampu diperoleh dari wawancara, observasi atau diskusi dengan narasumber sebagai sumber data. Dengan kata lain data yang didapat langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi untuk penelitian tersebut.¹² Dalam penelitian ini, data diperoleh dari Bapak Mahrodi sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Ibu Noor Laila Staff Administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Bu Ana selaku Penyuluh Non PNS KUA Kecamatan Tugu dan Bu Robithoh Zain selaku Penyuluh Non PNS KUA Kecamatan Tugu.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari selain data primer. Bisa didapat melalui dokumen pendukung, internet, atau lembaga penyedia data. Dengan kata lain data tersebut sudah ada atau tersedia.¹³ Dalam penelitian ini, data didapat berasal dari dokumen atau arsip, jurnal penelitian, dan penelitian lain yang berkaitan dengan Kantor Urusan Agama.

3. Metode Pengumpulan Data

¹⁰ I Wayan Suwendra. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bali. Nila Cakra. 2018) hal. 4-5

¹¹ Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Wakisongo. *Panduan Penulisan Skripsi*. Hal 16

¹² Nur Sayidah. *Metodologi Penelitian*. (Sidoarjo. Zifatama Jawara. 2018) hal 74

¹³ Zacky Mahmudah. *Metode Penyusunan Skripsi Bidang Ilmu Akuntansi*. (Sleman. Deepulish. 2020) hal 38

Pengumpulan data adalah tatacara yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural* setting (kondisi yang alami), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi yang berperan, wawancara, dan dokumentasi.¹⁴ Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melakukan beberapa metode diantaranya :

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam metode pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dipadankan dengan teknik atau metode lain, seperti wawancara dan kuisioner. Yang membedakan kedua teknik tersebut dengan observasi ialah pada tidak hanya terbatas pada orang, melainkan bisa juga objek alam yang lain.¹⁵

Observasi memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pengamatan yang mana kejelian dalam mengamati proses, gerak, dan kejadian. Sesuai yang dikatakan oleh Marshal (1995) menyatakan bahwa “*through observation, the researcher learn about behavior, and the meaning attached to those behavior*”. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.¹⁶

Dalam observasi terdapat usaha untuk mengumpulkan data secara sistematis dengan prosedur yang terstandar, baik dilakukan secara merekam, mencatat, mengukur, dan menghitung objek yang diteliti.¹⁷ Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi penelitian dengan menjadikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu sebagai objek observasi guna memperoleh data yang dituju yakni penerapan fungsi *actuating* dalam pelaksanaan mekanisme kerja.

b. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk pengumpulan data

¹⁴ Prof. Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung. AlfaBeta. 2021) hal 105

¹⁵ Albi Anggito, Johan S. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi. Jejak Publisher. 2018) hal. 109

¹⁶ Dr. Sandu, Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Sleman. Literasi Media Publishing. 2015) hal. 77

¹⁷ Andra Tersiana. *Metodologi Penelitian*. (Bantul. Anak Hebat Indonesia. 2018) hal. 117

penelitian kualitatif dengan wawancara yang mendalam(*in-depth interview*). Proses wawancara diperoleh sebuah informasi atau keterangan yang bertujuan untuk penelitian dengan cara tanya jawab bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan informan dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.¹⁸

Menurut Esterberg (2002) mengemukakan bahwa “*interviewing is a heart of social research. If you look through almost any sociological journal, you will find that much social research is base on interview, either standardized or more in-depth*”. Interview merupakan jantungnya hati penelitian sosial. Bila anda melihat jurnal dalam ilmu sosial, maka anda temui semua penelitian sosial didasarkan pada interview, baik yang standar maupun yang dalam.¹⁹ Wawancara dilakukan bertujuan mendapatkan informasi dan data pendukung yang diteliti oleh penulis untuk melengkapi dan menjadi penguat objek penelitian.

Beberapa hal yang harus diperhatikan *interviewer* atau peneliti harus memperhatikan etika, tutur kata, keramahan, kesabaran, serta penampilan karena hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap jawaban responden atau sumber informasi yang diterima oleh peneliti. Hal ini berkaitan dengan subjek yang akan peneliti wawancarai yang mejadi responden adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu dan staff pegawai ditempat tersebut.

c. Dokumen

Dokumen merupakan rekaman peristiwa pada masa lalu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya kebanggaan dari seseorang. Misal dokumen yang berbentuk tulisan seperti biografi seorang tokoh sejarah ataupun catatan harian. Dari bentuk gambar bisa berupa bingkai, foto sebuah sketsa atau lukisan. Dala bentuk karya dapat berupa gambar, patung, film dokumenter. Maka, studi dokumenter merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.²⁰

¹⁸ Mardawani.*Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*.(Sleman.Deepublish.2012) hal. 49-51

¹⁹ Prof.Sugiyono.*Metode Penelitian Kualitatif*.(Bandung.AlfaBeta.2021) hal.114

²⁰ Prof.Sugiyono.*Metode Penelitian Kualitatif*.(Bandung.AlfaBeta.2021) hal. 124

Cara untuk mendokumentasikan dapat dilakukan dengan menyalin secara data yang didapat berupa *hard copy* atau *soft copy*.²¹ Penggunaan metode pun menurut Nasution ada kelebihan diantaranya :

- 1) Memungkinkan peneliti untuk memperoleh bahasa dan kata-kata partisipan.
- 2) Relatif lebih murah dan mudah, hanya memerlukan waktu beberapa dalam proses pengisian.
- 3) Bahan sudah tersedia dan siap dimanfaatkan. Sehingga dapat mengetahui fakta ilmiah dari kompilasi beberapa data dan hasil *cross check* antar dokumen,
- 4) Memperluas khazanah pengetahuan peneliti tentang pengetahuan di luar penelitian.
- 5) Suatu dokumen bisa dijadikan bahan penting atau primer dalam sebuah penelitian sosial historis.

Observasi menjadi penguat data yang dilakukan selama penelitian dengan memperhatikan objek dan subjek di lapangan. Pengamatan yang dijalankan merupakan langkah-langkah dalam memenuhi data untuk menguatkan temuan dengan teori dalam penelitian.²²

Metode pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pengumpulan data melalui dokumen ini guna untuk memperoleh sumber data selain dari narasumber ataupun observasi pada objek dan adanya kesamaan dan kecocokan data dengan yang diteliti.²³ Dokumen yang dicari merupakan dokumen yang memiliki korelasi sebagai informasi data yang sesuai dengan penelitian ini. Dari dokumentasi yang diperoleh dapat memperkuat data wawancara dan observasi penelitian.

4. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan bertujuan untuk memastikan penelitian apakah penelitian yang diteliti dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah serta dapat menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data memiliki tujuan

²¹ Nenny Ika P, dkk. *Metode Penelitian Untuk Perguruan Tinggi*. (Yayasan Kita Menulis, 2021) hal. 107

²² Pinton Setya, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. (Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Malang, 2020) hal 84

²³ Prof. Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta. Kencana, 2017) hal. 391

keaslian hasil penelitian dengan mengutarakan dan menjabarkan data yang didapat di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data bersifat selaras dengan proses penelitian itu berlangsung, dengan dilakukan sejak penelitian itu berlangsung saat pengambilan data di lapangan dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian²⁴. Uji keabsahan data penulis menggunakan uji triangulasi.

Menurut Sugiyono, Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam antara lain, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber yang mana data yang didapat berasal dari perbandingan hasil pengamatan dengan berbagai narasumber yang dapat memberikan data bagi penulis dalam melakukan uji keabsahan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan analisi, menulis catatan singkat sepanjang penelitian dan melibatkan pengumpulan data yang terbuka, memperhatikan pemahaman bagaimana pertimbangan dan penggambaran teks, sehingga dapat menjawab sebuah penelitian yang diteliti. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Maka, analisis data merupakan prosedural untuk menganalisis data, teknik-teknik untuk menginterpretasikan hasil-hasil analisis, didukung oleh proses pengumpulan data untuk membuat analisis lebih mudah, akurat dan tepat.²⁵

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan dengan menggunakan tiga teknik analisis data, yakni reduksi data(*data reduction*), penyajian data(*display*), dan verifikasi data(*verifying*).

a. Reduksi Data(*data reduction*)

Reduksi data merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang didapat kemudian merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan pola. Dengan

²⁴Lexy J Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung. Remaja Rosdakarya, 2017) hal.330

²⁵Jogiyanto Hartono. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data* (Yogyakarta, Andi IKAPI, 2018) Hal.193-195

demikian data yang tersaji dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.²⁶

b. Penyajian Data(*display*)

Penyajian data merupakan proses lanjutan dari data yang direduksi. Miles dan Huberman mengemukakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text.*” Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dan bentuk penyajian data yang lain sesuai dengan sifat data tersebut.

c. Verifikasi Data(*verifying*)

Langkah selanjutnya merupakan langkah pengambilan keputusan dan melakukan verifikasi. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara, sehingga dapat berubah setiap saat apabila tidak didukung dengan data yang tepat. maka, verifikasi data dapat berupa deskripsi objek yang diteliti hingga memberikan kesimpulan yang jelas.²⁷

F. Sistematika Penelitian

Peneliti membagi kerangka penelitian ini menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir yang bertujuan supaya penelitian ini lebih terarah, sistematis, serta mudah dipahami dalam menjawab permasalahan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Bagian awal terdiri dari Halaman Judul, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Pernyataan, Kata Pengantar, Persembahan, Motto, Abstrak, dan Daftar Isi.

Bagian utama penelitian ini terdiri dari lima bab klasifikasi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

²⁶ Albi Anggito, Johan S. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi. Jejak Publisher. 2018) hal. 245

²⁷ Helaluddin, Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. (Makassar. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2019) hal. 124

Bab ini yang menjelaskan bentuk penelitian dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka dan Metodologi Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Penelitian yang menjelaskan tentang Pengertian Manajemen, Unsur-Unsur Manajemen, Fungsi-Fungsi Manajemen, Penjelasan program mekanisme kerja, serta penjelasan mengenai pengertian *Actuating*, Tujuan Fungsi *Actuating*, *prinsip-prinsip Actuating* dan *Pokok-pokok Actuating*, Pengertian program dan Mekanisme Kerja

BAB III GAMBARAN UMUM KUA KECAMATAN TUGU

Bab ini akan berisikan mengenai sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, profil mengenai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, penerapan fungsi *Actuating* dalam mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, serta faktor hambatan dan upaya dalam pelaksanaan mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

BAB IV ANALISIS PENERAPAN FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU, KOTA SEMARANG.

Bab ini menjelaskan (1) Analisis Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang (2) Analisis yang menjadi Hambatan Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, dan (3) Upaya untuk mengatasi hambatan dalam Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang.

BAB V PENUTUP

Berisi yang didalamnya kesimpulan dan saran-saran sebagai tindak lanjut dan kata penutup.

BAB II

KONSEP DAN FUNGSI ACTUATING DALAM MANAJEMEN

A. Pengertian Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan salah satu disiplin sebuah ilmu dari berbagai cabang ilmu yang ada. Manajemen sendiri secara etimologi memiliki akar kata yang berasal dari bahasa Prancis kuno yaitu *ménagement*, yang memiliki arti 'seni dalam melaksanakan dan mengatur'. Dalam literatur lain, manajemen juga memiliki jejak kata yang berasal dari bahasa Italia '*maneggiare*' yang berarti 'mengendalikan'.²⁸ Dalam bahasa Inggris pun mengalami akulturasi bahasa menjadi 'manage' yang memiliki arti 'mengurus atau tata laksana'.²⁹ Maka secara etimologi dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas yang didalamnya ada suatu yang merencanakan, mengatur serta mengelola. Menurut para ahli, secara terminologi, manajemen dijelaskan dengan pengertian sebagai berikut :

a. Menurut Melayu S.P. Hasibuan

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu

b. Menurut M.Manullang

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

c. Menurut Stoner

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

²⁸Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen*.(Yogyakarta, UNY, 2014) hal.1

²⁹ Kurniawan Prambudi, *Pengantar Manajemen*.(Surakarta, Univ.BSI)hal.4

d. Menurut W. Griffin

Manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Dari definisi para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan disiplin ilmu yang melibatkan sekelompok manusia untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, serta mengendalikan jalannya suatu organisasi sesuai yang ditentukan tujuan bersama.³⁰

2. Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi manajemen sangat diperhatikan dan menjadi suatu hal penting dalam pengorganisasian suatu organisasi maupun sebuah rancangan kegiatan.³¹

Nickles , McHugh and McHugh (19970 menjelaskan bahwa manajemen terdiri dari empat fungsi, fungsi tersebut diantaranya :

a. Perencanaan atau *Planning*

Perencanaan yaitu suatu proses yang berkaitan upaya dan usaha yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk melahirkan target dan tujuan organisasi.

Organisasi yang melaksanakan fungsi perencanaan ini memikirkan bagaimana program-program tersebut sebelum dilaksanakan, dengan cara menilik pada konsep metode, rencana-rencana yang dipikirkan dengan matang, serta membahas mengenai bagaimana mengantisipasi problematika dan pengambilan keputusan yang tepat.³² Dalam beberapa hal yang dijadikan pedoman dalam dilaksanakannya perencanaan, yaitu

³⁰ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020) Hlm 1-2

³¹ Ernie, Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. .(Jakarta,Prenadamedia Group,2019)hal.6

³² Tani Handoko, *Manajemen*.(Yogyakarta,BPFE UGM,2009) hal.9

- 1) Setiap perencanaan dan segala perubahannya ditujukan kepada pencapaian tujuan.
- 2) Suatu perencanaan yang praktis yakni perencanaan yang dalam pelaksanaannya dapat mencapai tujuan dengan mengurangi resiko seminimal mungkin.
- 3) Perencanaan yang ditujukan kepada setiap anggotanya harus mengetahui tujuan dan pedoman dalam menjalankan kebijakan.
- 4) Mengerjakan program yang telah direncanakan dan bertanggung jawab atas berhasilnya sebuah rencana.
- 5) Kebijaksanaan dalam mewujudkan pola kerja yang dinamis dan prosedur program kerja yang tersusun.
- 6) Memperhitungkan jangka waktu yang berkaitan dalam pelaksanaan kegiatan.
- 7) Memilih perlakuan yang sesuai untuk mencapai tujuan yang efektif agar pelaksanaan rencana program dapat tercapai.³³

b. Pengorganisasian atau *Organizing*

Pengorganisasian yaitu proses yang berhubungan dengan bagaimana strategi dan taktik yang telah disusun dalam perencanaan kemudian diatur dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, serta semua yang terlibat dalam organisasi berjalan secara praktis dan bertepa daya gunanya.

Penetapan tugas dan pembagian pada tiap lini yang dikerjakan menjadi pembahasan agar pengorganisasian dalam sebuah organisasi dapat dijalankan dengan baik. Seperti pembagian wewenang tugas dan tanggungjawab, penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga setiap anggota yang ada dapat menjalankan organisasi seefektif dan seefisien mungkin dalam pencapaian tujuan.³⁴

Beberapa langkah dalam menjalankan proses pengorganisasian yaitu sebagai berikut :

- 1) Harus menangkap dengan baik tujuan organisasi yang ingin dicapai.

³³ Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) hal. 93-94

³⁴ Dr. Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2020) hal. 111

- 2) Merumuskan penetapan kegiatan yang ada dengan menspesifikasi kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 3) Pengelompokan kegiatan yang harus memiliki dasar tujuan yang sama.
- 4) Pendelegasian wewenang dengan menetapkan wewenang yang akan didelegasikan.
- 5) Rentang kendali dengan menetapkan jumlah anggota pada setiap lini organisasi.
- 6) Peranan perorangan dengan dijelaskannya tugas setiap individu dengan yang lain agar tidak timbul tumpah tindih pelaksanaan tugas.
- 7) Menetapkan tipe organisasi yang seperti *line organization*, *staff and line organization*, ataukah *function organization*.
- 8) Menetapkan struktur organisasi.³⁵

Dengan adanya proses pengorganisasian ini, segala bentuk kewenangan dan pembagian kerja, tanggungjawab dan pelaksanaan organisasinya dapat diketahui dengan jelas kepada seluruh anggota yang ada. Dengan menjalin komunikasi yang kuat selain menjaga koordinasi dalam tugas, juga meminimalisir persepsi-persepsi anggota yang timbul terkait pembagian tugas.³⁶

c. Pengarahan atau *Actuating*

Pengarahan yaitu proses pengarahan program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses motivasi agar semua semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan berproduktivitas tinggi. Pengarahan berorientasi pada kebijakan yang diberikan pada pegawai untuk dikerjakan dan penuh kesadaran diri untuk menyelesaikan apa yang telah ditugaskan.

Kesadaran inilah yang harus diilhami oleh anggota dalam menjalankannya organisasi. Pengarahan membuat segala anggota kelompok kerja untuk mau bekerja sama secara maksimal dan bergairah untuk mencapai tujuan setelah sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.³⁷

³⁵ Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) hal. 127

³⁶ Ernie, Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019) hal 148

³⁷ G.R Terry. *Guide of Management (Prinsip-Prinsip Manajemen)*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

Pengarahan juga dilakukan kepada anggota guna memiliki kepribadian yang termotivasi etos kerja dan sikap berkotimen.

Diantaranya prinsip yang harus dilaksanakan pada saat memberikan pengarahan yaitu :

- 1) Pengarahan harus jelas saat memberikan penjelasan dalam menjalankan tugas-tugas yang diserahkan.
- 2) Pengarahan diberikan satu persatu walaupun bertujuan untuk mengikat anggota dan inisiatif dapat dihidupkan.
- 3) Pengarahan yang positif.
- 4) Pengarahan harus diberikan kepada orang yang tepat dengan menilik kecakapan dan pengalaman anggota.
- 5) Pengarahan harus berhubungan dan berkenaan dengan motivasi yang kuat.
- 6) Perintah satu aspek komunikasi dengan menjalin komunikasi yang baik kepada anggota agar mau menjalankan tugas yang diberikan.

Dengan adanya pengarahan ini, seorang kepala organisasi atau manajer dapat mengetahui anggotanya dengan memberikan penjelasan tugas serta menjalin komunikasi yang berkesinambungan kepada anggotanya. Pengarahan juga erat kaitannya dengan motivasi, serta menjaga kedisiplinan dan gairah kerja yang baik pada bawahannya.³⁸

d. Pengendalian atau *Controlling*

Pengendalian yaitu suatu proses yang dijalankan untuk memastikan seluruh keberlangsungan kegiatan yang telah direncanakan, di organisasikan dan dipraktekkan sehingga dapat berjalan sesuai dengan target yang diinginkan. Esensi pengendalian atau *controlling* terletak pada pengawasan dan tahapan-tahapan yang ada kaitannya dengan hasil yang diinginkan dan diterapkan dalam proses perencanaan.

Elemen esensial pada pengendalian ialah :

- 1) Tujuan yang ditentukan sebelumnya, termasuk tahapan dalam rencana, kebijaksanaan, norma aturan, kriteria ataupun tolak ukur.

³⁸ Joseph L.Messie. *Dasar-Dasar Manajemen*.(Jakarta.Erlangga.1983) hal.105

- 2) Pengukuran kinerja aktual dengan dicantumkan untuk menyampaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengendalian.
- 3) Pembanding untuk kegiatan yang sedang dijalankan dengan kriteria.
- 4) Sarana koreksi atas kegiatan yang sedang berjalan seperti untuk mencapai hasil yang diinginkan.³⁹

Dalam organisasi atau lembaga, standar dan metode pengukuran prestasi merujuk pada penetapan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan Dari pengendalian tersebut, anggota dapat dinilai dan dikendalikan dengan menilik standar yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan dalam pengendalian sebuah organisasi atau lembaga. Tindakan korektif dalam pengendalian bisa menjadikan ketetapan agar anggota menjalankan tugas sesuai dari pengarahan organisasi untuk meminimalisir tidak tercapainya tujuan bersama.⁴⁰

B. Konsep Actuating

1. Pengertian *Actuating*

Dalam artian umum, *Actuating* memiliki arti pengarahan atau mengarahkan. Pengarahan merupakan istilah yang diartikan sebagai penggerak atau pengawasan yang dijalankan selama manajemen sebuah organisasi dan salah satu hal penting dalam proses manajemen. Pengarahan diterapkan setelah melalui proses rencana, pengorganisasian, serta pegawai ada. Pengarahan merupakan aspek penting dalam merealisasikan tujuan.⁴¹

G.R. Terry menuturkan, pengarahan merupakan suatu arahan yang membuat anggota kelompok agar mau bekerja sama dan secara kerelaan hati serta memiliki gairah dalam mencapai tujuan organisasi sesuai pada awal perencanaan yang telah ditentukan. Menurut Stoner, pengarahan merupakan sebuah proses mengarahkan dan mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tugas anggota kelompok atau organisasi secara keseluruhan. Pada fungsi *actuating*,

³⁹ Joseph L. Messie. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta, Erlangga, 1983) hal.96

⁴⁰ Muhammad Munir, Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta, Prenada Media Group, 2012) hal 175-177

⁴¹ Dr. Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung, Alfabeta, 2020) hal.152

dalam menjalankan fungsinya ada beberapa hal yang berhubungan dan menjadi aspek penting pengarahan yaitu motivasi, kepemimpinan dan komunikasi.⁴²

Actuating secara signifikan memberikan pengaruh kepada anggota organisasi agar berjalan sesuai rencana pada ketentuan dan peraturan organisasi. Dari ketiga fungsi fundamental yang lain (seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling*) *actuating* pada khususnya berhubungan dengan orang-orang bahkan banyak manajer praktis memiliki anggapan, *actuating* merupakan intisari dari manajemen tersebut. Karena dapat mempengaruhi dan banyak melibatkan unsur manusianya. Bisa dikatakan juga, pengarahan juga mempengaruhi adat dan kebiasaan organisasi, seperti halnya kepemimpinan, cara berkomunikasi dan bagaimana mempengaruhi anggota agar termotivasi dalam menjalankan fungsi manajemen.⁴³

2. Tujuan *Actuating*

Tujuan pengarahan atau dalam organisasi merupakan sebuah pengarahan yang dilakukan oleh organisasi tersebut dalam menjalankan fungsi dan tujuan organisasi. Pengarahan ini adalah sebagai tindakan mengarahkan pekerjaan yang perlu dilaksanakan dalam sebuah organisasi, yang berkaitan dengan fungsi dari mengorganisasi, mengendalikan dan pengawasan agar tujuan tercapai.

Tujuan *Actuating* dalam menjalankan organisasi diantaranya:

- a. Menumbuhkan kerjasama yang lebih efisien.
- b. Mengembangkan keahlian serta keterampilan staff.
- c. Menumbuhkan rasa memiliki dan motivasi kerja yang baik.
- d. Untuk mengetahui jalannya pengaktualan visi organisasi persis dengan ketentuan prosedur dan kebijakan yang telah ditentukan.
- e. Untuk memperbaiki kesalahan yang ada dan mengusahakan dengan adanya solusi untuk mengatasi masalah yang ada⁴⁴.

Tujuan pelaksanaan *actuating* tidak lain merupakan sebuah upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, melalui pengarahan yang di berikan diharapkan anggota memiliki sinergisitas dalam melaksanakan kinerjanya di

⁴² Hilal Mahmud,dkk. *Manajemen (Management Fundamentals)*. (Gowa.Aksara Timur.2021) hal.154

⁴³ Terry, G.R., Leslie Rue.*Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta.Bumi Aksara.2019) hal 154-155

⁴⁴ Sukmadi. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung.Humaniora Utama Press.2017) hal.90

organisasi. Melalui *actuating* atau pengarahan proses kepemimpinan dan pemotivasi juga berperan untuk melaksanakan tugas yang optimal sesuai peran, tugas dan tanggungjawabnya.⁴⁵

Pengarahan yang dilakukan oleh pemimpin kepada anggotanya ialah cara untuk mengkoordinir anggotanya yang memiliki kerja yang berbeda dapat terkoordinir dengan baik. Jadi dengan adanya perintah dan pengarahan, maka kegiatan-kegiatan yang menyimpang dari tujuan organisasi akan diluruskan sesuai tujuan bersama, kendala dengan kinerja yang lamban dapat dievaluasi dan dibimbing untuk menumbuhkan semangat kerja.

Proses pengarahan juga dapat menumbuhkan hubungan komunikasi yang baik antara pemimpin dengan para anggotanya, karena dalam pengarahan itulah proses komunikasi berjalan untuk menentukan jalannya organisasi. Hal ini kemudian menjadikan anggota dan pemimpin dapat menyalurkan ide-idenya guna merealisasi tujuan dan mengatasi kendala organisasi.⁴⁶

3. Fungsi *Actuating*

Fungsi *Actuating* merupakan usaha untuk menciptakan kerjasama diantara para staff pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dimulai dari individu masing-masing dengan *me-manage* dengan baik, lalu menyebarkan dengan menunjukkan kepada anggota lain bahwa sebagai anggota dalam organisasi harus memiliki keuletan dan menciptakan lingkungan kinerja yang profesional dan berproduktif, serta memiliki kemampuan kerjasama yang baik.

Fungsi *actuating* mengutamakan pada usaha untuk mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dalam menggapai tujuan organisasi. Pengoptimalan dalam kinerja yang diciptakan melalui pengaruh dan dukungan terhadap staff serta adanya komunikasi efektif merupakan upaya dan usaha yang dibutuhkan dalam organisasi agar staff atau anggota yang ada memiliki etos kerja, termotivasi dan bersemangat dalam melakukan pembagian kerja dari arahan yang diberikan.⁴⁷

⁴⁵ Yaya Ruyatnasih, Liya. *Pengantar Manajemen*. (Yogyakarta. Absolute Media. 2018) hal.96

⁴⁶ M. Anang F. *Manajemen*. (Qiara Media. 2019) hal. 84

⁴⁷ Nurman Hidayat, dkk. *Manajemen dan Kepemimpinan Keperawatan*. (Indramayu. Adab. 2020) hal.11

Kegiatan dalam fungsi pengarahan ialah

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja atau karyawan agar bekerja secara efektif dan efisien.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan yang seksama mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan.⁴⁸

Inti dari fungsi pengarahan dan penerapannya adalah proses penerapan program kerja yang ada serta proses pemotivasi anggota agar terjalin kondisi organisasi yang baik dan terarah, menjalankan dengan penuh tanggung jawab dan rasa produktivitas tinggi. Hal ini erat kaitannya dengan proses memimpin dan membimbing anggota dan komunikasi yang baik diantara pemimpin dan anggota.

Fungsi pengarahan sendiri memiliki beberapa karakteristik diantaranya :

- a. *Prevasive Function*, pengarahan yang diterima oleh berbagai level organisasi dan setiap manajer menyediakan petunjuk dan inspirasi bagi bawahannya.
- b. *Continous activity*. Merupakan aktivitas pengarahan yang berkelanjutan sepanjang masa organisasi.
- c. *Human Factor*. Fungsi pengarahan yang berhubungan dengan faktor manusia atau anggotanya. Hal ini berkaitan dengan perilaku manusia yang kompleks dan tidak bisa diprediksi.
- d. *Creative activity*, merupakan pengarahan yang membantu dalam mengubah rencana pada sebuah tindakan. Tanpa fungsi ini, seseorang dapat menjadi inaktif dan sumber fisik menjadi tak berarti.
- e. *Executive function*, merupakan pengarahan yang dilaksanakan oleh semua manajer dan eksekutif pada semua level sepanjang menjalankan organisasi dalam memberikan intruksi kepada bawahannya.
- f. *Delegated function*, pengarahan yang berfungsi sebagai tatap muka dengan manusia. Seorang atasan harus mengetahui karakteristik anggotanya karena perilaku manusia ialah suatu hal alami yang tidak dapat diprediksi. Sehingga atasan dapat mengarahkan kepada suatu yang jelas.⁴⁹

⁴⁸ Muhfizar. *Pengantar Manajemen Teori dan Konsep*. (Bandung, Media Sains Indonesia dan Penulis.2021) hal.43

⁴⁹ Ari Prasetyo. *Pengantar Manajemen Islami*. (Malang, Airlangga University Press.2021) hal. 151-152

Selain itu, seorang pemimpin dalam organisasi juga harus memiliki tanggungjawab yang besar kepada bawahannya untuk bersedia memberikan pengarahan untuk menumbuhkan prestasi kinerja baik dalam organisasi. Anggota yang ada harus bersedia dan menjadikan dirinya terasah etos kerjanya yang berasal dari saran dan masukan yang pemimpin berikan sebagai tanda perhatian yang baik. Beberapa proses yang tepat untuk digunakan antara lain

- a. Melaksanakan adaptasi dan tujuan tentang pekerjaan yang akan diselesaikan.
- b. Menyampaikan informasi secara universal maupun secara personal.
- c. Anggota, dan
- d. Motivasi.

Dengan adanya motivasi kepada bawahan, bisa dikatakan bahwa motivasi sangat prinsipil untuk penerapan fungsi pengarahan, yaitu

- a. Motivasi secara implisit, yakni pimpinan organisasi berada ditengah-tengah para bawahannya dengan demikian dapat memberikan bimbingan, intruksi, nasehat dan koreksi jika diperlukan.
- b. Adanya upaya untuk mengsinkronkan tujuan organisasi dengan tujuan pribadi dari para anggota organisasi.
- c. Secara eksplisit terlihat para pelaksana operasional organisasi dalam memberikan jasanya yang diperlukan dalam membangun sikap intensif.⁵⁰

Orientasi fungsi pengarahan tertuju pada pemahaman mengenai fungsi pengarahan yang terdiri dari tingkah laku, hubungan manusia, komunikasi dan kepemimpinan. Pengarahan juga menjadi tolak ukur dalam kerjasama antara pemimpin dengan anggotanya agar memiliki kinerja yang efektif dan efisien, dengan menjaga hubungan yang sinergis, menjaga komunikasi, menumbuhkan motivasi kerja dan kepemimpinan yang baik.

Selain itu ada beberapa hal yang menjadi indikator-indikator dalam pelaksanaan fungsi *actuating*, seperti

- a. *Directing*

Directing merupakan suatu usaha dan cara dalam melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan dan dijalankan organisasi. pelaksanaan kegiatan ini dijalankan

⁵⁰ Sri Mulyono, dkk. *Pengantar Manajemen*. (Bandung. Media Sains Indonesia. 2021) hal. 45-46

dengan cara pemberian orientasi yang merupakan pengarahan dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat supaya kegiatan berjalan dengan lancar.

b. *Commanding*

Commanding merupakan langkah dalam menggerakkan kegiatan dalam organisasi. menggerakkan individu yang berguna membangun kinerja agar dapat menjalankan program dan upaya membangun motivasi. Menggerakkan individu juga memerlukan paksaan dengan penerapan motivasi yang harus dilakukan.⁵¹

c. *Leading*

Leading adalah suatu pemberian contoh atau teladan yang dilakukan pimpinan kepada bawahan dalam kegiatan di organisasi atau lembaga. Menurut Louis Allen, *Leading* memerhatikan beberapa hal seperti bagaimana pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi baik dengan bawahan, memberi semangat dan inspirasi, penempatan kerja, dan keterampilan yang sesuai untuk usaha mencapai tujuan.

d. *Coordinating*

Coordinating merupakan suatu cara yang dilakukan pemimpin dalam menstimulasi anggota pada organisasi. usaha ini dilakukan pimpinan untuk menjalin hubungan dengan upaya membangun hubungan yang baik dan mencegah terjadinya ketidakjelasan antara pimpinan dan anggota. Setelahnya dilakukanlah proses lanjutan yakni penyelenggaraan komunikasi dalam proses kegiatan agar dapat berinteraksi dengan baik dan efektif.⁵²

4. Prinsip *Actuating*

Prinsip merupakan sebuah ketentuan terhadap suatu hal dan menjadi suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun khusus terhadap suatu hal. Dalam pengarahan, prinsip ada untuk menjadi pegangan dalam menjalankan fungsinya pada organisasi.

M.Manullang (2012) mengemukakan bahwa pengarahan harus memiliki prinsip-prinsip yang harus diperhatikan

⁵¹Sutarno, *Asas Manajemen*, (Yogyakarta, Gadjah Mada Univ. 2014) Hal.64-65

⁵² Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*.(Jakarta. Prenada Media. 2012)hal 159

a. Pengarahan harus jelas

Pengarahan yang diberikan dari pemimpin harus memiliki kejelasan dalam menyampaikan informasi suatu perintah. Perintah yang diberikan tidak tergesa-gesa, diberikan secara teratut, dan benar-benar dipahami oleh anggotanya.

b. Pengarahan diberikan satu per satu

Perintah yang diberikan satu per satu ini bertujuan agar anggota tidak menerima tumpang tindih informasi. Dalam menjalin relasi baik, pengarahan yang ada juga harus membuat anggota dapat menumbuhkan sifat inisiatif.

c. Pengarahan harus positif

Memberikan arahan dan perintah harus memperhatikan kata yang dipakai saat menyampaikan. Dengan maksud kata tersebut mengandung makna positif yang dapat menggugah kesadaran etos kerja anggota.

d. Pengarahan harus diberikan kepada orang yang tepat

Perintah yang disampaikan kepada anggota juga harus sesuai dengan kecakapan dan pengalaman bidang dari anggota yang menerima.

e. Pengarahan harus erat dengan motivasi

Proses penyampaian juga bersamaan dengan kata-kata menggugah motivasi kerja anggota sebagai bentuk material maupun immaterial yang dapat mempengaruhi sugesti mereka.

f. Hubungan komando perintah yang berkomunikasi

Dengan maksud perintah yang jelas dengan diarahkan oleh pemimpin langsung agar tidak terjadi *miss* komunikasi atau salah menerima perintah.⁵³

Prinsip manajemen dalam kelola pengarahan ini menyatakan bahwa setiap individu anggota harus mengabdikan pada kepentingan organisasi, sebagai syarat dalam menjalankan aktivitas organisasi yang baik dan lancar. Prinsip muncul atas karena kesadaran bahwa organisasi tidak bisa terwujud apabila tidak saling berkoordinasi dan dengan adanya prinsip menentukan bahwa kepentingan kelompok lebih penting daripada kepentingan individu.⁵⁴

⁵³ M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012) hal 164-167

⁵⁴ Nurdin, dkk. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. (Nagari Koto Baru Sumatra Barat, Insan Cendekia Mandiri, 2021) hal.34

5. Pokok-Pokok *Actuating*

Menurut G.R. Terry penggerakan atau pengarahan disebut juga suatu hal yang menggerakan dan timbul aksi yang mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer dalam organisasi untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetrapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan tercapai. Ada beberapa poin penting dalam proses *actuating*, diantaranya

a. Pemberian motivasi

Motivasi merupakan kata yang bersal dari bahasa latin “*movere* yang memiliki arti “dorongan atau daya gerak” motivasi ini hanya ada diberikan kepada manusia, salah satu contoh khususnya pada anggota yang sedang menjalani fungsi dan tugasnya di organisasi.⁵⁵ Bisa dikatakan motivasi merupakan upaya atau usaha untuk menggerakkan orang dan memastikan bahwa orang yang digerakkan bergerak kepada arah yang diinginkan.

Proses sebuah motivasi berjalan terus meneurus untuk segala macam kebutuhan, dengan demikian komponen-komponen motivasi dari proses motivasi yang terdiri dari :

- 1) Adanya kebutuhan.
- 2) Dorongan untuk bertingkah laku.
- 3) Melaksanakan tindakan.
- 4) Timbul kepuasan.⁵⁶

Motivasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam memberikan semangat sehingga para anggotanya memiliki etos kerja dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan dan tugas yang diberikan kepadanya. Sedangkan pemberian motivasi dapat berupa dengan:

- 1) Mengikutsertakan dalam pengambilan keputusan.
- 2) Pemberian informasi lengkap.
- 3) Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan yang telah diberikan.

⁵⁵ Malayu Hasibuan. *Organisasi dan Motivasi*. (Jakarta.Bumi Aksara.1996) hal. 92

⁵⁶ Saeful Bahri. *Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja, Budaya, Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen*. (Surabaya.Jakad Publishing.2018) hal.50-51

- 4) Suasana yang menyenangkan.
- 5) Penempatan yang tepat, dan
- 6) Pendelegasian wewenang.

Adanya motivasi dalam pemberian pengarahan yang erat kaitannya dengan jalannya sebuah lembaga atau organisasi merupakan salah satu cara peningkatan kinerja pada tiap lini pada sebuah lembaga atau organisasi. Timbulnya rasa timbal balik antara atasan dan bawahan mengikat kinerja dan saling bersama menuju tujuan sesuai pengarahan dan arahan. Yang demikianlah akan menimbulkan keterkaitan satu sama lain.

Menurut Maslow, kebutuhan tiap lini atas kinerjanya yang baik berhubungan dengan adanya aktualisasi untuk berkembang dan mewujudkan potensi diri dalam organisasi. kebutuhan-kebutuhan yang dimaksudkan oleh Abraham Maslow diantaranya;

- 1) Aktualisasi, yang merupakan kebutuhan untuk pengembangan potensi diri.
- 2) Sosial, kebutuhan akan rasa perhatian, cinta, dan kontak dengan manusia.
- 3) Pengakuan, kebutuhan dihormati orang lain, rasa dipercayai, dan mampu menyelesaikan pekerjaan.
- 4) Keamanan, kebutuhan akan keamanan yang terbebas dari rasa takut.
- 5) Fisiologis, kebutuhan akan udara, makan dan minum, tempat tinggal dan sex.⁵⁷

Kebutuhan-kebutuhan tersebut berguna menciptakan lingkungan yang kondusif hingga dapat membuat betah dari karyawan dan terpacu untuk menjalankan organisasi dengan baik. Maka dari itu, manajer atau atasan dapat memberikan beberapa penugasan, pengakuan, memberikan dorongan hingga pemberian prestasi.

Tujuan dengan adanya motivasi ini ialah :

- 1) Meningkatnya moral dan kepuasan kerja.
- 2) Meningkatnya produktivitas karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan.
- 4) Meningkatkan disiplin karyawan.

⁵⁷ Dr. Mamduh Hanafi. Manajemen. (Yogyakarta.Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. 2019) Hal. 298

- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
- 9) Mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan atas tugas-tugasnya.
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat dan bahan baku.⁵⁸

Pengarahan yang dijalankan dalam sebuah organisasi sangat terpengaruh terhadap keberlangsungan dalam memotivasi tiap lini yang ada dalam organisasi tersebut. Motivasi menjadi tolok ukur dalam keberlangsungan organisasi yang ada untuk tercapainya tujuan.

Pengarahan yang baik dan jelas didukung dengan cara dan pemberian motivasi yang baik akan menimbulkan kinerja pegawai bergerak sesuai arahan dan perintah dari seorang ketua. Pengaktualisasian pegawai juga merupakan terusan dari pemberian perhatian dan pengarahan yang baik dari sebuah organisasi.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu pertumbuhan alami dari orang-orang yang berserikat untuk satu tujuan dalam suatu kelompok. Didalam suatu kelompok tersebut memiliki satu unsur yang memimpin dan unsur kedua yaitu yang dipimpin atau yang mengikuti.⁵⁹ Kepemimpinan erat kaitanya dengan unsur pokok lain yaitu pengaruh, kemampuan dan kepatuhan. Hal tersebut kemudian berhubungan dengan kekuatan (*power*) dalam hal memberikan dan mengarahkan kepemimpinan pada bawahannya.

Kekuatan (*power*) dalam kepemimpinan ini dikategorikan menjadi lima kategori, diantaranya

1) *Legitimate Power*

Kewibawaan formal yang diberikan oleh organisasi kepada pemimpin. Dengan perubahan perilaku orang-orang yang dipimpin semata-mata

⁵⁸ Malayu Hasibuan. *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*. (Jakarta, Bumi Aksara.2006) hal 146

⁵⁹ G.Terry,Leslie. *Dasar-Dasar Manajemen* . (Jakarta. Bumi Aksara. 2019) hal.166

didasarkan pada kewibawaan formal pemimpin , bukan kewibawaan sejati yang tercermin dalam karakteristik pribadi pemimpin sendiri.

2) *Reward Power*

Dasar kekuasaan terletak pada imbalan, yaitu seberapa besar kepatuhan yang dipimpin didasarkan pada seberapa besar imbalan yang diberikan pemimpin kepada yang dipimpinnya.

3) *Coercive Power*

Kekuasaan yang didasarkan pada paksaan, dengan orang-orang yang dipimpin dapat tunduk dan patuh karena terdapat sesuatu yang memaksa, baik berasal dari peraturan maupun karakteristik pribadi pemimpin yang bersifat militerisme.

4) *Referent Power*

Kekuatan dengan dasar karakteristik pribadi pemimpin yang memunculkan “aura” sehingga orang-orang yang dipimpin merasa segan dan patuh. Kekuasaan ini muncul karena integritas pribadi pemimpin yang teladan.

5) *Expert Power*,

yaitu basis kekuasaan atas dasar keahlian yang dimiliki oleh pemimpin. Biasanya terjadi dalam lingkungan organisasi yang profesional yang dalam segala keputusan yang berkaitan dengan prosedur pelaksanaan pekerjaan selalu ditentukan oleh pertimbangan profesional.⁶⁰

Dalam setiap kepemimpinan yang dilakukan oleh pemimpin, memiliki gaya atau tipikal kepemimpinan yang dibawanya. Miftah Toha mengemukakan gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Usaha yang menyelaraskan persepsi diantara yang akan mempengaruhi dengan orang yang perilakunya akan dipengaruhi amat penting.⁶¹

Kepemimpinan yang ada memberikan pengaruh bagaimana organisasi itu berjalan. Penggerak seperti pegawai akan bergerak sesuai arahan melihat bagaimana pemimpin memimpin bawahannya. Syaiful Sagala mengatakan, kepemimpinan merupakan suatu proses untuk mendapatkan pengaruh dan

⁶⁰ Dr.Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung. Alfabeta.2020) hal.162

⁶¹ Miftah Thoha. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. (Jakarta.Raja Grafindo Persada. 2003) hal.49

mempengaruhi menuju capaiannya untuk kemaslahatan organisasi. sebagai pengembangan budaya organisasi yang baik, menciptakan semangat kerja, memberdayakan pengikut dan manajemen konflik juga merupakan hal penting pada kepemimpinan.

Dari pengaruh yang diberikan pemimpin kepada anggota, maka bisa dikatakan pengaruh yang ada dapat membawa keberhasilan terhadap organisasi jalankan. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan kepemimpinan dalam organisasi, diantaranya :

- 1) Kecerdasan. Seorang pemimpin bisa dikatakan berhasil apabila memiliki kecerdasan dan kemampuan yang melebihi dari anggotanya. hal ini bisa mempengaruhi anggota dalam menjalankan organisasinya. Namun tidak semua pemimpin memiliki kecerdasan yang melampaui terlalu banyak dari kecerdasan pengikutnya.
- 2) Kedewasaan dan keluasan hubungan sosial. Pemimpin cenderung memiliki emosi stabil dan kematangan dalam berpikir serta mempunyai perhatian yang luas terhadap aktivitas sosial, ingin dihargai dan menghargai.
- 3) Motivasi dan dorongan. Tentunya para pemimpin memiliki keinginan dan kemauan untuk mendapatkan predikat penghargaan yang kuat. Maka dari itu, mereka bekerja dan berusaha mendapatkan penghargaan baik intrinsik maupun ekstrinsik.
- 4) Sikap hubungan sosial. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang perhatian dan menghargai para anggotanya tanpa pilih kasih, sehingga para anggotanya dapat memihak dan patuh pada arahan dan perintahnya.

c. Koordinasi

Koordinasi dapat dikaitkan sebagai penyatuan suatu sistem agar dapat berjalan dengan baik dengan menyamakan tujuan dan kegiatan organisasi pada satuan yang terpisah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Koordinasi sangat dibutuhkan karena tanpa koordinasi anggota tidak mempunyai pegangan yang harus diikuti untuk menjalankan organisasi.

Ada pedoman dalam koordinasi diantaranya.

- 1) Koordinasi harus terpusat sehingga ada unsur pengendalian guna menghindari tiap bagian bergerak sendiri yang merupakan kodrat yang telah ditentukan tiap bagian.
- 2) Koordinasi harus terpadu yang menunjukkan keadaan yang saling mengisi dan memberi.
- 3) Koordinasi harus berkesinambungan, yang mana saling menjaga komunikasi mengenai informasi dan tugas.
- 4) Koordinasi harus menggunakan multi instantisional dengan wujud saling memberikan informasi yang relevan untuk menghindari *miss* komunikasi.⁶²

Dalam sebuah pengarahan dalam organisasi, diperlukannya hubungan atau koordinasi yang baik dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Koordinasi juga bertujuan untuk mewujudkan hubungan yang harmonis dan bersinkronisasi dalam usaha-usaha pengembangan organisasi hingga mencakup segi-segi yang luas, meminimalisir kendala dan menghasilkan inovasi dan gagasan yang membangun organisasi. dalam hal ini, koordinasi memiliki tujuan antara lain

- 1) Untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran organisasi.
- 2) Untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah yang telah ditentukan.
- 3) Untuk menghindari ketimpangan dan penyimpangan tugas dari sasaran.
- 4) Untuk menghindari kekosongan dan tumpang tindih organisasi.

Dengan menciptakan hubungan yang baik, koordinasi yang merupakan hal penting dalam menjalankan fungsi pengarahan dapat dibangun dengan menyatukan tiap lini yang ada. Maka dari itu, koordinasi dibangun atas saling bergantung satu sama lain, menimbulkan efek kerjasama, persaingan yang kuat dengan lembaga lain, dan semangat yang mendukung kinerja lainnya.

Dalam hal ini, koordinasi sangat erat kaitannya dengan keberlangsungan pemimpin dan anggota dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik. pemimpin juga harus menumbuhkan dan mengajak anggota untuk bertukar pikiran dan mengajak untuk ikut andil dalam pelaksanaan organisasi,

⁶² Yaya Ruyatnasih, Liya. *Pengantar Manajemen*. (Yogyakarta. Absolute Media. 2018) hal.99

dengan sering melakukan komunikasi informal dengan para anggota sehingga terciptanya hubungan kemanusiaan yang baik untuk berkoordinasi.

d. Penyelenggara Komunikasi

Komunikasi telah menjadi bagian dalam tata kelola bermasyarakat dan bersosial, terlebih lagi pada dalam sebuah organisasi. Komunikasi adalah suatu usaha yang dilakukan manusia dalam saling bertukar informasi baik melalui komunikasi langsung ataupun tidak langsung. Komunikasi memiliki sebuah unsur yakni suatu kegiatan yang membuat orang lain mengerti, suatu sarana pengaliran informasi, dan suatu sistem bagi terjalannya komunikasi tiap individu.⁶³

Tipe komunikasi bisa diklasifikasikan diantaranya;

- 1) Komunikasi Formal, proses dimana komunikasi yang dilakukan dalam organisasi formal, memiliki pesan yang *insturctuve* dan *evaluatine* yang dilakukan mengikuti rangkaian hierarki dalam susunan organisasi dan memiliki tugas dan hubungan bertanggungjawab.
- 2) Komunikasi informal, proses komunikasi dalam sebuah organisasi formal atau informal, yang mana pesan komunikasi mengandung pesan yang informatif atau evaluatif jadi tidak berhubungan dengan tanggungjawab.⁶⁴

Dalam berorganisasi, komunikasi memiliki kaitan dengan penekanan pada aspek fungsional atau objektif. Sedangkan dalam hal subjektif, komunikasi dikaitkan dengan proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Menurut Pace dan Faeles, komunikasi pada organisasi adalah mereka yang saling berinteraksi dan saling memberi makna atas apa yang terjadi. Komunikasi organisasi dibedakan diantaranya:

- 1) Komunikasi Vertikal, komunikasi yang terjadi diantara struktur organisasi yang berada pada tingkatan tinggi kepada tingkatan rendah atau anggota dan saling timbal balik.
- 2) Komunikasi Horizontal, komunikasi yang dilakukan oleh para anggota dalam pembagian kelompok kerja. Bentuk komunikasi ini bersifat

⁶³ Tani Handoko. *Manajemen*. (Yogyakarta. UGM.2009) hal.273

⁶⁴ Dr.Badrudin.*Dasar-Dasar Manajemen*.(Bandung,Alfabeta,2020)hal. 208

koordinatif. Komunikasi horizontal juga saling membantu untuk menghindarkan prosedur pemecahan masalah.⁶⁵

Dalam komunikasi juga perlu diperhatikan bagaimana pelaku komunikasi dalam memberikan informasi, memilih komunikasi yang akan dikomunikasikan, mengetahui cara dalam menyampaikan komunikasi, mengenal baik penerima atau yang diajak komunikasi, dan membangkitkan pihak penerima informasi.

Hubungan yang terjalin dalam suatu organisasi timbul karena adanya proses membangun komunikasi. hubungan yang ada dikarenakan suatu proses dari sebuah keinginan masing-masing individu untuk mendapatkan hasil yang nyata dan bisa memberikan manfaat yang berkelanjutan. Berkembangnya komunikasi didasarkan pada perspektif dalam pengembangannya hingga berperan penting dalam organisasi.

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi dalam struktur organisasi diantaranya:

1) Jalur formal dari komunikasi.

Jalur formal merupakan penggunaan legitimasi formal dalam organisasi untuk melakukan komunikasi dalam organisasi. dengan adanya pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan karena pesan atau informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pimpinan.

2) Otoritas dan hierarki organisasi.

Perbedaan tingkatan dalam manajemen organisasi akan menentukan pola komunikasi yang akan dibangun. Dengan adaptasinya pelaku organisasi dengan siapa yang diajak untuk berkomunikasi.

3) Spesialisasi jabatan.

Adanya spesialisasi jabatan yang menghasilkan departemen dan bagian tertentu dalam organisasi membuat pola dan cara berkomunikasi berbeda juga. Hal ini didasari karena mereka yang berada di lingkungan yang sama cenderung melakukan komunikasi dengan pola yang sama akan isu yang

⁶⁵ Tani Handoko. *Manajemen*. (Yogyakarta. UGM.2009) hal.282

dibahas, namun jika berbeda lingkungan juga memerlukan penyesuaian karena perbedaannya.

4) Kepemilikan akan informasi.

Mereka yang berada dalam lingkup yang sama lebih mengetahui dan mumpuni terhadap pemahaman berbagai informasi yang terkait ketimbang mereka yang berasal dari yang lain.⁶⁶

e. Bimbingan

Bimbingan merupakan sebuah upaya dalam manajemen untuk meningkatkan kinerja anggota dalam menjalankan organisasi dengan pengarahan dan memastikan kinerjanya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam organisasi. bimbingan diberikan untuk setiap lini di organisasi agar jalannya dan pengelolaan dapat terarah dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. dengan hasil keseluruhan dapat terhubung dengan baik berkat dari bimbingan yang dilakukan, dengan mengurai hambatan yang akan dihadapi.

Bimbingan terdapat beberapa unsur, yaitu:

- 1) Fokus pada setiap perkembangan dari anggota organisasi.
- 2) Memberikan saran dan masukan mengenai tugas dan kerja dengan sifat membangun.
- 3) Memberikan bantuan dan bimbingan kepada seluruh lini organisasi agar dapat berpartisipasi dalam upaya keberhasilan organisasi.
- 4) Berperan sebagai motivator dan fasilitator yang dapat membangun kepercayaan anggota dan bisa didelegasikan untuk kegiatan organisasi.

Peran seorang pemimpin dalam memberikan bimbingan kepada anggota sangat berdampak juga untuk keberhasilan dan kelancaran dalam menjalankan efektivitas organisasi. bukan hanya itu saja, anggota dapat termotivasi dan terpacu dengan adanya bimbingan yang baik. dan juga anggota dapat memahami intruksi dan arahan yang diberikan seorang pemimpin.

Bimbingan dalam pengarahan memiliki andil yang cukup berpengaruh dalam memberikan pengarahan pada anggota untuk menjalankan organisasi.

⁶⁶Ernie, Kurniawan S. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta. Prenadamedia Grup. 2005) hal. 251

bimbingan sendiri bertujuan untuk membangun kemampuan sumber daya manusia seorang anggota untuk mengupayakan keberhasilan organisasi dengan pengarahan yang jelas. Sehingga tidak ada kemampuan anggota yang disia-siakan untuk kemajuan organisasi sendiri.

Sugiyono menuturkan tujuan manajemen dilakukan secara sistematis agar tercapainya tujuan secara produktif dan berkualitas, serta dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Bimbingan sendiri menghasilkan keluaran hasil baik dan dapat memajukan kepentingan organisasi baik kualitas maupun kuantitas. Selain anggota yang mendapatkan bimbingan, seorang manajer juga menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan bimbingan yang baik kepada anggota organisasinya dalam menjalankan manajemen.⁶⁷

C. Pengertian Program

Program merujuk pada sebuah kegiatan yang disusun dalam sebuah rancangan untuk memberikan deskripsi atau gambaran yang akan dilaksanakan pada sebuah organisasi atau lembaga. Program merupakan sebuah bentukan rencana yang akan dilakukan. Apabila program dikaitkan dengan organisasi maka dapat diartikan program sebagai kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan keberlanjutan, sehingga terjadi didalam sebuah organisasi yang melibatkan banyak individu yang kemudian bekerja sama untuk mencapai tujuan.⁶⁸

Menurut Donald B.Yarbrough, Program merupakan aplikasi sistematis dari sumber daya yang di dasarkan pada logika, keyakinan, dan asumsi identifikasi kebutuhan manusia dan faktor-faktor yang berhubungan dalam hal-hal yang sudah disebutkan. Dalam hal ini, program dikaitkan dengan sesuatu kegiatan yang memiliki rangkaian kerja yang sistematis, direncanakan, memiliki sasaran atau target, pengelolaan sumber daya, adanya partisipasi individu dan kelompok, menghasilkan *output* terdokumentasi, adanya semangat kerja untuk mengimplementasi, dan memiliki manfaat.⁶⁹

⁶⁷Intan Imangnintyas,dkk. *Inovasi Penyusunan Program dan Pelaksanaan Asesmen Bimbingan dan Konseling Komprehensif*. (Wineka Media,2019) hal.20

⁶⁸Arikunto,Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan:Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*.(Jakarta: Bumi Aksara.2009)hal.3

⁶⁹ Donald B.Yarbrough. *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation: The Program Standards: A Guide for Evaluators and Evaluation Users*.(California.Sage Publication.2010)

Ada dua pengertian untuk istilah program, yaitu pengertian secara khusus dan pengertian secara umum. Program dapat diartikan sebagai sebuah rencana. Apabila program ini dikaitkan dengan evaluasi program, maka dapat dikatakan program didefinisikan sebagai suatu unit kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi dari suatu kebijakan yang berlangsung dalam proses berkesinambungan.⁷⁰ Ada beberapa hal penting yang perlu penekanan dalam menentukan program yaitu

1. Realisasi atau implementasi suatu kebijakan.
2. Terjadi dalam waktu yang relatif lama dan bukan kegiatan tunggal tapi jamak berkesinambungan.
3. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan banyak kelompok.⁷¹

Dengan dibentuknya suatu program, maka berjalannya organisasi akan lebih terarah dengan menentukan pembagian kerja dan menerapkan pengarahan yang disesuaikan dari program yang ditetapkan. Lebih terorganisir dan lebih mudah di operasionalkan oleh manajer dan anggota. Suatu program yang baik harus dimiliki oleh organisasi dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tujuan telah dirumuskan.
2. Penentuan peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
3. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan untuk mencapai program seefektif mungkin.
4. Pengukuran biaya yang diperkirakan dan keuntungan yang diharapkan akan hasil program tersebut.
5. Hubungan dengan kegiatan lain dalam usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya.

Berbagai upaya dibidang manajemen, termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan, dan dana lain untuk melaksanakan program tersebut.

D. Pengertian Mekanisme Kerja

Mekanisme merupakan bahasa serapan yang memiliki akar kata dari bahasa Yunani “Mechane” yang memiliki arti instrumen, mesin pengangkat beban, perangkat, dan peralatan dalam hal membuat sesuatu. Menurut Moenir, Mekanisme merupakan

⁷⁰ Darmenia Sinaga. *Buku Evaluasi Program Pendidikan*. (Universitas Kristen Indonesia. 2019)

⁷¹ Rusydi Ananda, Tien R. *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. (Medan. Perdana Publishing. 2017)

rangkaian kinerja yang dipakai untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan proses kerja, dengan tujuan untuk menghasilkan hasil maksimal dan mengurangi kegagalan.⁷² Maka, mekanisme kerja dalam tatanan organisasi merupakan suatu tatanan yang sistematis pada organisasi yang memiliki prosedur dalam menjalankan fungsinya yang terarah dalam mencapai tujuan.

Mekanisme kerja sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai atau anggota, serta tidak luput dari pimpinan yang menjalankan pengawasan, pengorganisasian, dan pengarahan setelah perencanaan pada awal dibentuknya suatu organisasi. Kinerja dalam organisasi dapat dipandang melalui proses maupun hasil selama pelaksanaan pekerjaan dan tugas. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan seseorang berlangsung untuk mencapai hasil kerja.⁷³

Kinerja adalah hasil atau tingkat seseorang dalam mencapai keberhasilan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam sebuah organisasi selama melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar operasional, standar hasil kinerja, target atau sasaran yang terpenuhi berdasarkan kesepakatan yang ditentukan bersama.⁷⁴ Mekanisme kerja suatu organisasi adalah serangkaian metodologi kerja yang sistematis dan menunjukkan proses dan cara kerja dengan dilengkapi oleh perangkat kerja dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Manajemen dalam sebuah organisasi harus memiliki sebuah mekanisme kerja yang mana dibuat oleh pengurus atau pendiri organisasi tersebut sebagai tolok ukur dan landasan dalam menjalankan organisasi dan harus ditaati oleh seluruh anggota yang ada. Anggaran dasar atau landasan organisasi inilah yang merupakan mekanisme kerja dari sebuah organisasi, dan didalam anggaran organisasi mengatur tentang,

1. Mekanisme Kerja
2. Pembagian Tugas
3. Hak dan Kewajiban
4. Tanggungjawab

⁷²Moenir A.S.*Manajemen Pelayanan Umum*.(Jakarta.Bumi Aksara.2006)

⁷³ Robbin, Stephen O. *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia, 2006) hal.83

⁷⁴ Rivai, Vethzal & Basri. *Performance Appraisal (Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2005) hal.50

5. Tatacara Pengambilan Keputusan.⁷⁵

Menurut Sinambela and Sarton Sinambela, adapun manfaat dari mekanisme kerja yang memiliki tata aturan manajemen yang baik, diantaranya,

1. Bagi Atasan

Manajemen kinerja dalam sebuah organisasi dapat membuat pegawai atau anggota dengan mudah menyelesaikan tugas karena dapat memahami tugas yang harus diselesaikan. Mengantisipasi masalah dan hambatan sehingga atasan tidak perlu memberikan pengarahan sehari-hari.

2. Bagi Bawahan

Manajemen kinerja dapat menciptakan peluang untuk berdiskusi dan berbincang dengan atasan yang berkaitan dengan perkembangan pekerjaan. Dengan begitu, dapat memunculkan stimulan dalam memaksimalkan kerja dan meningkatkan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Bagi Organisasi

Dengan adanya mekanisme yang baik akan membuat kejelasan keterkaitannya dengan tujuan organisasi dengan tujuan pekerjaan dari setiap pegawai.⁷⁶

⁷⁵ Sriyono S, Meutia S. *Manajemen Teknik (Untuk Praktisi dan Mahasiswa Teknik)*. (Yogyakarta, DEEPUBLISH: 2020) hal.96-97

⁷⁶ Onita Sari, dkk. *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. (Yayasan Kita Menulis: 2020) Hal.7-8

BAB III

GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu Kota Semarang

1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama

Sejarah mencatat jauh sebelum Indonesia memiliki kemerdekaannya yang dideklarasikan pada tanggal 17 Agustus 1945, terdapat lembaga kekeluargaan atau lembaga kepenghuluan yaitu lembaga yang berdiri semenjak zaman kerajaan Kesultanan Mataram. Pada saat itu Kesultanan Mataram Islam telah mengangkat seseorang yang diberi wewenang dan arahan untuk menjadi pemegang tugas di bidang kepenghuluan. Saat masa kolonial Belanda datang ke Indonesia, lembaga kepenghuluan ini menjadi lembaga swasta yang diatur dalam peraturan suatu Ordonansi, yaitu *Huwelijk Ordinate S. 1929 no.348 jo. S. 1931 no.467, Vorstenladsche Huwelijk Ordoatie S 1933 no. 98 dan Huwelijk Ordoatie Buetengewesten S. 1933 no.482* atau peraturan yang berisikan mengenai Tata Cara Perkawinan Daerah. Untuk daerah *Vortlanden* atau pada saat itu terbagi menjadi daerah Kesultanan Mataram seperti Surakarta, Yogyakarta, Mangkunegaran, dan Pakualaman diatur dengan ordinasi sendiri dengan biaya didapat dari proses nikah, perceraian, talak, dan rujuk yang dihimpun pada sebuah kas masjid.

Pada pergantian jajahan masa kolonial Belanda pada kolonial Jepang pada tahun 1943, pemerintahan kolonial Jepang di Jakarta mendirikan Kantor *Shumbu* atau Kantor Kementrian Agama pertama di Indonesia. Hubungan berdirinya badan Kantor Urusan Agama atau KUA di Indonesia sangat erat kaitannya dengan berdirinya Kemenag sebagai induk keagamaan di Indonesia. Kementerian Agama kemudian memiliki pimpinan pertama sekaligus pendiri pondok Tebuireng dan pendiri Nadhatul Ulama, K.H. Hasyim Asyari untuk wilayah Jawa dan Madura. Sedangkan untuk pelaksana tugas kemudian diserahkan kepada puteranya, K.H. Wahid Hasyim sampai akhir pemerintahan Jepang pada bulan Agustus 1945.⁷⁷

⁷⁷KUA Tenggarang.wordpress

Usulan dalam sidang pleno BP-KNIP , 25-28 November 1945 bertempat di Fakultas Kedokteran UI Salemba. Wakil-wakil KNIP Daerah Karesidenan Banyumas dalam pemandangan umum atas keterangan pemerintah kembali mengusulkan, antara lain supaya Indonesia yang telah merdeka membedakan urusan agama dengan urusan pendidikan yang diurus Kementerian Pendidikan, tetapi dibawah urusan Kementerian Agama. Usul tersebut mendapat sambutan dan dikuatkan oleh tokoh-tokoh Islam yang hadir dalm sidang KNIP pada saat itu. Tanpa pemungutan suara, Presiden Soekarno memberi isyarat kepada Wakil Presiden , Mohammad Hatta yang menyatakan Kementerian Agama mendapatkan perhatian dari pemerintah.

Pada tanggal 3 Januari 1946, pemerintahan Indonesia mengeluarkan ketentuan yang berbunyi : Presiden Republik Indonesia, mengingat usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, memutuskan : mengadakan Departemen Agama. Keputusan dan penetapan pemerintah ini dikumandangkan di udara oleh RRI ke seluruh dunia, dan disiarkan oleh pers dalam dan luar negeri dengan H. Rasjidi BA sebagai Menteri Agama pertam di pemerintahan Indonesia yang telah merdeka.

Dibawah kepemimpinan H. Rasjidi BA sebagai pemimpin Kementerian Agama Republik Indonesia, dikeluarkannya Maklumat no.2 tanggal 23 April 1946 yang berisikan bahwa semua lembaga keagamaan didukung oleh Kementerian Agama dan ditempatkan dibawah Kementerian Agama. Setelah itu dibentuklah struktur organisasi pada badan Kementerian Agama itu sendiri dan diberlakukannya Undang-Undang nomor 22 tahun 1946 mengenai Pencacatan, Nikah, Rujuk dan Talak.

Dengan memudahkan sistem kerja yang baik serta pengawasan terhadap tiap daerah, Kementerian Agama mengeluarkan Maklumat Bersama pada 30 April 1947 yang berisikan mengenai tiap daerah yang ada memiliki *modin* atau penghulu yang memiliki hak dalam penyuluhan keluarga dan kewenangan yang berkenaan dengan peraturan permasalahan pada tiap desa. Dengan hal itu, pemahaman dan pengalaman agama benar diharapkan serta dapat mendukung timbulnya masyarakat yang religius, mandiri, berkualitas jasmani dan rohani serta tercukupi material dan spiritualnya.

2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang

KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang merupakan lanjutan dari pengawasan dan pelaksanaan kegiatan Kementerian Agama tingkat Kota atau Kabupaten yang bergerak pada bawahnya yakni pada tingkat kecamatan atau daerah yang lingkupnya lebih kecil dari kota atau kabupaten. Kementrian Agama pada tingkat kota atau kabupaten merupakan jalinan organisasi yang berkedudukan dibawah Kementrian Agama tingkat provinsi yang kemudian membawahi beberapa kantor urusan agama pada setiap daerah di kota atau kabupten yang ada.

Dalam penugasannya, KUA Kecamatan Tugu diamanahkan wilayah Kecamatan Tugu Kota Semarang ini membawahi beberapa desa atau dusun yang terletak di Kecamatan Tugu yang nantinya menjalankan pelaksanaan tata kelola keadminstrasian pada pencatatan nikah, kepenghuluan, pemberdayaan bimbingan kemasjidan, wakaf daerah, serta pelayanan keluarga sakinah di daerah Kecamatan Tugu Kota Semarang. Secara teknis, KUA Kecamatan Tugu merupakan pelaksana teknis pada Kementrian Agama, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kementrian Agama tingkat kabupaten atau kota.

3. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu ini terletak di Jalan Tapak Raya, Tugurejo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang. Berdiri diatas tanah wakaf dengan luas 500 M² pada tahun 2019. KUA Kecamatan Tugu memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau yang terletak di belakang persis Kantor Kecamatan Tugu. Bangunan ini berada dibawah jalan Tapak Raya yang lebih tinggi daripada KUA itu sendiri. Beberapa hal yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Tugu yakni,⁷⁸

a. Letak Geografis

Wilayah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang berada di bagian barat dari pusat Kota Semarang dan menduduki administrasi keagamaan di wilayah Kecamatan Tugu dengan batas :

- 1) Sebelah Utara : Laut Jawa

⁷⁸Profil Kecamatan Tugu tahun 2019.

- 2) Sebelah Timur : Wilayah Kecamatan Semarang Barat
- 3) Sebelah Selatan : Wilayah Kecamatan Ngaliyan
- 4) Sebelah Barat : Wilayah Kabupaten Kendal

Hal ini membuat KUA Kecamatan Tugu mudah diakses melalui jalur pantai utara yang menghubungkan wilayah barat Kota Semarang.

b. Jumlah Desa

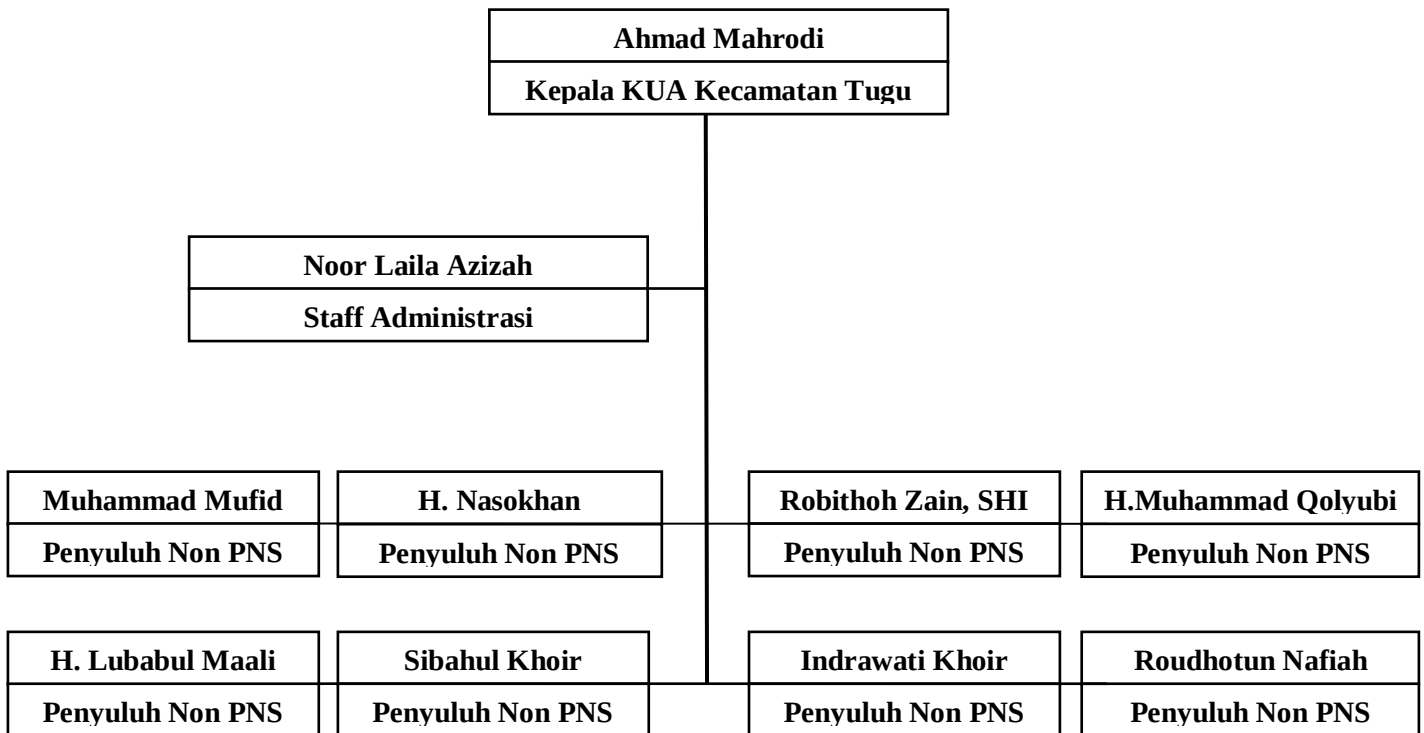
Berdasarkan wilayah administrasinya, KUA Kecamatan Tugu dalam pelaksanaannya sebagai instansi urusan keagamaan islam, membawahi beberapa desa atau kelurahan yang terdapat di wilayah Kecamatan Tugu Kota Semarang dengan luas wilayah 3.449,22 Ha dan yang mana terdapat 7 kelurahan dengan 33 RW dan 180 RT, diantaranya :

- 1) Kelurahan Jerakah (RW 36 dan RT 4)
- 2) Kelurahan Karanganyar (RW 24 dan RT 3)
- 3) Kelurahan Tugurejo (RW 36 dan RT 5)
- 4) Kelurahan Randugarut (RW 12 dan RT 3)
- 5) Kelurahan Mangkang Wetan (RW 40 dan RT 7)
- 6) Kelurahan Mangunharjo (RW 40 dan RT 5)
- 7) Kelurahan Mangkang Kulon (RW 21 dan RT 6)⁷⁹

⁷⁹Berdasarkan database Kantor Kecamatan Tugu Kota Semarang, tahun 2022.

4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu merupakan kantor dan instansi keagamaan islam yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan menjalankan fungsinya di wilayah Kecamatan Tugu. Sebagaimana bentuk instansi yang bertanggungjawab pada Kementerian Agama tingkat kota, dan agar terlaksananya program kerja yang ada, KUA Kecamatan Tugu memiliki struktur atau badan



organisasi yang diantaranya.

Tabel bagan 1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Tugu

5. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat Indonesia yang kuat taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin.”⁸⁰

b. Misi

Adapun misi pada KUA Kecamatan Tugu sebagai bentuk pelayanan pada masyarakat sekitarnya, diantaranya

- 1) Meningkatkan kualitas hidup beragama.

⁸⁰Keputusan Menteri Agama no. 2 tahun 2010

- 2) Meningkatkan kerukunan umat beragama.
- 3) Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, dan perguruan tinggi.
- 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

6. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu

a. Tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama yang berisikan tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA nomor 34 tahun 2016, adalah *“Melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.”*

b. Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu

Pada Bab 1 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi KUA Kecamatan sebagaimana Peraturan Menteri Agama nomor 34 tahun 2016, KUA Kecamatan memiliki fungsi

- 1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
- 2) Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam.
- 3) Pengelolaan administrasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan.
- 4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- 5) Pelayanan bimbingan kemansjidan.
- 6) Pelayanan bimbingan hisab rukyat, dan pembinaan syariah.
- 7) Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam.
- 8) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
- 9) Pelayanan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

7. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat atau fasilitas yang terdapat pada sebuah gedung kelembagaan yang mana berpengaruh pada kinerja pada suatu lembaga tersebut sehingga dapat mendukung kinerja yang ada. Fasilitas yang terdapat pada KUA Kecamatan Tugu, diantaranya :

- a. Ruang kepala KUA.
- b. Ruang kerja pegawai.

- c. Ruang Nikah.
- d. Ruang Tunggu.
- e. Ruang Arsip dan lemari arsip.
- f. Mushola.
- g. Kamar mandi.
- h. Komputer dan internet.

8. Program Kerja KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang

Program kerja yang terdapat pada KUA Kecamatan Tugu merupakan tindak lanjut daripada fungsi KUA Kecamatan yang telah diterapkan pada Peraturan Menteri Agama nomor 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. Program kerja yang ada merupakan tugas pokok sebagaimana fungsi KUA Kecamatan menjalankan administrasinya, diantara tugas pokok KUA Kecamatan Tugu, ialah :

a. Keadministrasian / Tata Usaha

Tugas daripada keadministrasian diantaranya,

- 1) Melakukan pendaftaran dan meneliti kelengkapan tugas administrasi pendaftaran nikah /rujuk, memeriksa kelengkapan calon pengantin, serta membuat surat berita pengumuman nikah/rujuk.
- 2) Mengelola dan memverifikasi data calon nikah pengantin, melakukan pemeriksaan persyaratan, serta pemantauan terhadap penyelenggara nikah/rujuk.
- 3) Mengumpulkan data kasus pernikahan.
- 4) Memberikan nasehat dan pembinaan kepada calon pengantin mengenai keluarga sakinah serta pembinaan pra nikah.
- 5) Membuat dan melayani proses pendaftaran sertifikasi tanah wakaf.
- 6) Menyusun program kerja kantor.
- 7) Mengisi data nikah online melalui SIMKAH.
- 8) Membantu dalam pelaksanaan yang berkaitan dengan kemasjidan, wakaf, dan pembinaan pra nikah baik secara pengarsipan dokumen atau admisitrasasi.
- 9) Melaporkan pelaksanaan kepada kepala KUA kecamatan.

b. Kepenghuluan

- 1) Menerima pendaftaran nikah rujuk, memeriksa calon pengantin, dan memberikan nasehat pernikahan kepada calon pengantin.
- 2) Mengelola dan memverifikasi data calon pengantin dan membuat materi pengumuman nikah.
- 3) Menyiapkan bukti pernikahan.
- 4) Memberikan nasehat dan pembinaan kepada calon pengantin pra nikah dan pembinaan keluarga sakinah.
- 5) Melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan kemasjidan, zakat/wakaf, dan kegiatan sosial.
- 6) Membantu pelaksanaan administrasi perwakafan serta pengarsipan data tanah wakaf.
- 7) Melakukan pendataan masjid/mushola di sekitar KUA Kecamatan.

c. Pengelolaan Zakat dan Wakaf

- 1) Membina dan mengelola zakat tingkat kecamatan.
- 2) Melakukan pembinaan badan amil zakat di tingkat kecamatan
- 3) Mengawasi pengelolaan wakaf dan administrasi wakaf.
- 4) Membuat dan memberikan surat pengantar untuk sertifikasi tanah wakaf.
- 5) Pengarsipan data tanah wakaf.

d. Penyuluhan Agama Islam

- 1) Melaksanakan pembinaan perihal agama islam ditingkat kecamatan.
- 2) Melakukan koordinasi dengan penyuluh agama non PNS.
- 3) Memberdayakan penyuluh di bidang binaannya.
- 4) Mendata majelis taklim, mubaligh, mendata penyuluh agama, dan para kyai.
- 5) Menggalakkan tri kerukunan umat beragama.

Dalam menyokong program kerja dan untuk pelayanan kepada masyarakat yang baik, KUA Kecamatan Tugu mengilhami budaya kerja sebagaimana bentuk pelayanan dan pengabdian dalam tugasnya, yakni:

- a. Integritas
- b. Profesionalitas
- c. Inovasi
- d. Tanggungjawab
- e. Keteladanan

B. Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang

Lembaga yang memiliki sistem pengorganisasiannya tentu mempunyai sebuah cara dan rencana agar pengorganisasiannya dapat berjalan dengan baik menuju keinginan yang disepakati bersama oleh organisasi tersebut. Dalam prosesnya menuju tujuan yang diinginkan, pengarahan sangat diperlukan agar kinerja organisasi atau lembaga dapat dikendalikan. Pengarahan yang ada juga tidak sekedar teori dan ucapan saja, tapi benar dijalankan dan diterapkan dalam organisasi. Pengarahan dalam organisasi sangat diperhatikan dan menentukan bagaimana kerja pegawai dapat berjalan baik dan terarah. Dengan kata lain pengarahan merupakan sebuah metode agar anggota mengerjakan suatu aturan atau aktivitas yang ditentukan dengan suatu pekerjaan yang sudah dijadikan standar dan aturan, dan memastikan kalau aturan itu benar dijalankan dan dipatuhi oleh anggota.⁸¹

Penerapan fungsi pengarahan yang terdapat pada sebuah lembaga seperti KUA Kecamatan Tugu dinilai sangat penting dalam menggerakkan dan mengkoordinasikan jalannya KUA Kecamatan agar berjalan baik. Adanya pengarahan menjadi hal penting dan berkaitan dengan tugas dan fungsional sebagai KUA yang membawahi Kecamatan Tugu sebagai wilayah administrasinya. Demikianlah pengarahan yang jelas membuat koordinasi dapat kinerja KUA dapat dijalankan.

Dalam penerapan fungsi *actuating* atau pengarahan yang terdapat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu diantaranya :

1. Pemberian Motivasi

Motivasi dikaitkan dengan kemampuan seseorang dalam menjalankan suatu pekerjaan mengalami peningkatan kualitas dan kuantitas yang orang tersebut kerjakan, semacam dorongan untuk mengerjakan sesuatu agar dapat terselesaikan dengan baik dan cepat. Dalam sebuah manajemen organisasi seperti KUA Kecamatan yang mana bertugas dilingkup kecamatan, seorang kepala atau ketua pada lembaga tersebut ikut andil dalam memberikan motivasi kepada anggota yang ia bawahi untuk memiliki semangat dan kinerja yang baik sebagai bentuk tanggungjawab menjalankan program dan tugas yang ada.

⁸¹ Bedjo Iswanto, *Pengantar Manajemen*. (Bumi Aksara, 2021)

Hal ini, bisa dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Kecamatan Tugu :

“kami di KUA Kecamatan Tugu ini juga menjalin kerja yang baik. Dengan memperhatikan, mengawasi, serta bertukar pendapat dengan teman-teman di KUA agar dapat timbul rasa sebagai rekan atau *partner*. Jadi disini, saya sendiri tidak menganggap mereka sebagai bawahan saya karena saya adalah kepala di KUA, melainkan mereka seperti keluarga bagi saya, memberikan kepercayaan, menanyakan kabar, dan membantu satu sama lain. Selain daripada itu, sebagai kepala juga harus memberikan tauladan yang baik dalam kerja. Sebagai percontohan yang baik kepada anggota agar memiliki kinerja yang maksimal.”⁸²

Dalam wawancara lain di lapangan, penulis juga mewawancarai staff di KUA Ibu Noor Laila Azizah yang bertugas sebagai staff administrasi, berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, beliau menuturkan beberapa hal mengenai membangun semangat kerja saat bertugas di KUA :

“kalau memotivasi saya sendiri pertama harus memiliki semangat. Kita kan kerja juga harus mengisi kebutuhan pribadi kita dirumah. kita digaji kan juga hasil dari usaha kita bekerja. Bahasanya kan ‘kalau tidak kerja, ya kita bisa mencukupi kebutuhan darimana.’ Kebutuhan keluarga dirumah, dan yang memotivasipun juga karena keluarga dirumah, begitu.”

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam manajemen sangat erat kaitannya dengan memimpin suatu kelompok kerja pada suatu proses manajerial organisasi di lembaga seperti KUA Kecamatan Tugu. Dalam penerapan fungsi *actuating* atau pengerahan dalam lembaga, dikatakan berjalan dengan baik tidaknya anggota menjalankan tugas juga dipengaruhi bagaimana seorang pemimpin menjalankan dan melaksanakan kinerjanya.

Pengaruh ini dapat dirasakan oleh anggota yang menjalankan tugasnya di lembaga yang mana mereka melihat bagaimana pemimpin memberikan kepemimpinannya, atau dengan kata lain anggota yang ada menjadikan pemimpin sebagai contoh nyata dalam lembaga sebagai pengaruh besar jalan atau tidaknya program di lembaga. Karena pengaruh kepemimpinan ini memiliki efek besar bagi anggota yang menilai kepala sebagai pemimpin yang harus memberikan contoh yang baik.

⁸²wawancara dengan Bapak Ahmad Mahrodi, Kepala KUA Tugu 21 Februari 2022

Dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Kecamatan Tugu menuturkan mengenai suri tauladan yang baik.

“saat kami menjalankan kerja dan tugas kami sebagai pelayan masyarakat di sekitar KUA Tugu, kami berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan, memudahkan masyarakat dalam membantu urusannya di KUA. Karena kan di Al-Qur’an sudah dijelaskan dalam surat As-Shaf ayat 3 bahwa Allah sangat membenci orang yang mengatakan perkara sesuatu namun tidak dikerjakannya.”⁸³

Pemberdayaan yang dilakukan pemimpin juga di perlihatkan dalam mengatur anggotanya. contohnya dengan mendelegasikan wewenang yang dilakukan pimpinan dengan memberikan tugas dalam bekerja. Hal ini bertujuan untuk memperdayakan anggota dalam berorganisasi sekaligus bentuk kepercayaan dalam memberikan wewenang untuk menghasilkan keputusan.

3. Koordinasi

Koordinasi merupakan suatu sistem dalam manajerial dalam organisasi atau lembaga yang erat kaitannya dengan penyatuan visi atau misi dan penyatuan pola kerja yang baik agar berjalan sesuai dengan tujuan organisasi dengan memperhatikan kinerja dan langkah-langkah agar tidak mengalami kendala. Dengan mewujudkan hubungan yang harmonis sebagai cara pengarahan dapat berjalan dengan baik.

Koordinasi mempengaruhi kinerja dari atasan kepada anggota organisasi dengan menyatukan lini yang ada dengan asas kerjasama dan bergantung satu sama lain. Karena organisasi berjalan juga membutuhkan anggota-anggota dengan koordinasi yang jelas dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi baik secara fungsional maupun struktural.

Wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan wawancara bersama kepala KUA Kecamatan Tugu menuturkan,

“kami meskipun di KUA hanya terlihat ada 2 orang saya sebagai kepala KUA dan bu Noor Laila Azizah sebagai staff administrasi, juga ada 8 penyuluh agama yang kami tugaskan di setiap kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Tugu ini. Para penyuluh ini meskipun tugasnya berada di

⁸³Wawancara dengan bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Tugu 21 Februari 2022

tiap kelurahan, tidak dipungkiri juga dari KUA untuk memanggil beliau ke KUA untuk membantu tugas kami disini.⁸⁴

Selain dengan Kepala KUA Kecamatan Tugu, penulis juga mewawancarai staff administrasi KUA Kecamatan Tugu, perihal koordinasi yang dijalankan dilapangan.

“untuk koordinasi dengan bapak kepala baik, tidak ada kendala yang terlalu berat. Misalkan saja dalam penyelesaian tugas, ketika ada tugas yang dari setelah melayani warga di administrasi ketika pelayanannya harus ke bapak kepala, ya nanti saya bantu kesana. Berkesinambungan kami untuk menjalankan KUA sebaik mungkin untuk pelayanan kepada masyarakat juga.”

4. Penyelenggara Komunikasi

Hal yang terpenting dan menjadi bahasan pokok dalam penerapan fungsi pengarahan dalam manajemen organisasi ialah pelaksanaan atau jalannya komunikasi. tak ayal, komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalankan fungsi pengarahan agar berjalan dengan baik. Adanya komunikasi bisa memudahkan anggota dan kepala untuk menjalankan tugasnya di lembaga agar program yang ada dapat terselasaikan sesuai yang diinginkan.

Membangun komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja anggota dan pengawasan yang dilakukan kepala dan bisa saling bertukar informasi, menyatukan pemahaman, dan penyelesaian masalah yang terjadi diantara individu dengan individu lain. Hal ini juga dirasakan dalam penuturan Bu Noor Laila Azizah sebagai staff administrasi di KUA Kecamatan Tugu saat sesi wawancaranya,

“saya sendiri merasakan dan menjalankan kerja saya di bagian administrasi dibarengi komunikasi dengan bapak kepala terbangun dengan baik. Saya yang berhadapan dengan tamu dengan membantu keperluan dan menjalankan pelayanan kepada tamu atau masyarakat, jika sudah selesai disaya, saya arahkan ke bapak kepala. Jika ada berkas-berkas pernikahan tanpa diminta saya sudah serahkan ke bapak. Sering juga bapak kepala meng-croscek berkas yang ada.”⁸⁵

Dengan memperhatikan pokok-pokok fungsi pengarahan yang ada, keterkaitan beberapa hal sangat diperhatikan sekali salah satunya dalam hal membangun komunikasi. agar nantinya, tidak terjadi kesalahpahaman atau

⁸⁴Wawancara dengan bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Tugu 1 Maret 2022

⁸⁵Wawancara dengan bu Noor Laila Azizah staff administrasi KUA Kecamatan Tugu, 21 Februari 2022

penyampaian yang menjadikan jalannya organisasi menjadi rancu dan tidak berjalan secara sistematis.

5. Bimbingan

Proses bimbingan yang dijalankan KUA Kecamatan Tugu merupakan upaya dalam keberlangsungan lembaga seperti KUA untuk melaksanakan pelayanan sekaligus menjalankan tugasnya di Kecamatan Tugu. Bimbingan ada dimaksudkan untuk memberikan pengarahan yang jelas kepada anggotanya untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di lembaga guna tercapainya keberhasilan tanpa munculnya hambatan dan kendala yang dapat menghambat kerja lembaga. Dengan melakukan pendampingan dan adanya pengawasan kerja dari seorang kepala dalam memperhatikan kinerja anggotanya.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Kecamatan Tugu,

“saya tidak dapat bekerja sendiri, saya dibantu dengan bu Noor Laila dalam penyelesaian tugas dan sekaligus membantu saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Tugu yang datang. Sebagaimana tugas saya sebagai kepala juga memberikan bimbingan dan arahan dan dengan demikian jika ada pelaksanaan nikah di KUA dapat terkoordinir dengan baik bersama beliau”⁸⁶

C. Faktor Penghambat dan Upaya Dalam Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu, Kota Semarang

Banyak faktor yang bisa saja dialami organisasi atau lembaga seperti halnya KUA Kecamatan Tugu dalam menjalankan kinerjanya baik faktor yang menguntungkan atau mendukung maupun faktor yang menghambat kinerja dari KUA tersebut. Beberapa faktor yang menjadi pendukung serta faktor penghambat dalam menjalankan kinerja tugas dan fungsi KUA Kecamatan Tugu saat mewawancarai kepala dan staff KUA, antara lain:

1. Faktor Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja dalam organisasi dapat berjalan dengan baik. misalnya saja dalam berkoordinasi, KUA Kecamatan Tugu

⁸⁶Wawancara dengan bapak Ahmad Mahrodi Kepala KUA Kecamatan Tugu, 21 Febuari 2022

telah membangun lingkungan kerja yang baik sehingga antar sesama petugas yang ada timbul rasa nyaman tanpa ada tenggang rasa. Tersedianya fasilitas yang cukup memadai di KUA Kecamatan Tugu juga dapat memudahkan tiap lini yang ada dalam menjalankan tugasnya di kantor. Lingkungan kerja merupakan aspek terpenting dalam peningkatan sumber daya manusia agar dapat terkelola dan diarahkan dengan baik. kenyamanan dan suasana yang dibangun mempengaruhi stimulus pegawai dalam bekerja.

2. Faktor Keterampilan/Kemampuan

Keterampilan dan kemampuan yang baik merupakan aset seseorang karena telah menempuh pendidikan dan pelatihan yang terarah yang nantinya dapat bekerja sesuai bagaiannya atau *job description* di sebuah lembaga atau organisasi. Pembagian tugas yang ada KUA Kecamatan Tugu merupakan pembagian yang sesuai dengan bagian tugasnya masing-masing dalam rangka keselarasan kinerja di lembaga agama seperti KUA Kecamatan Tugu. Selain itu juga program kerja yang jelas memudahkan lini yang ada di KUA berjalan dengan baik, dengan menimbulkan koordinasi dan komunikasi yang baik yang akan memudahkan jalannya pengorganisasian di KUA.

Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan fungsi pengarahan di KUA Kecamatan Tugu yang perlu diperhatikan dalam kinerja untuk mencapai tujuan organisasi diantaranya,

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kinerja dalam sebuah organisasi. karena tanpa adanya manusia yang memadai, maka organisasi tersebut akan mengalami kendala berupa proses berjalannya seperti pelayanannya. Keterbatasan jumlah anggota yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu berdampak pada kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana bisa menjadi sebuah cara untuk organisasi mencapai keberhasilan dalam menjalankan manajerial organisasinya. Namun, sarana dapat menjadi sebuah kendala juga apabila tidak ada tidak cocok terhadap organisasi

maupun lokasinya. Akses lokasi menjadi kendala bagi KUA Kecamatan Tugu yang menyulitkan untuk tugas keluar karena dekat jalan pantura dengan esistensi kendaraan besar. Selain itu juga kebutuhan akan saran dan prasarana dapat memberikan dampak meningkatnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang mana harus menjadi perhatian lebih.

Dengan demikian dari uraian diatas dapat disusun bahwa hal-hal yang dapat diperhatikan dalam hambatan dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk menanggulangi hambatan yang ada,

No	Uraian	Hambatan	Upaya
1.	Sarana dan Prasarana	Kondisi gedung dan akses lokasi yang dilewati kendaraan besar	Lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas internet yang memadai
2.	Sumber daya manusia	Jumlah tenaga kerja yang sedikit berakibat lambatnya pelayanan	Keterampilan yang sesuai <i>job description</i> dan pengarahan yang baik.

Tabel 2 Hambatan dan Upaya

BAB IV

ANALISIS PENERAPAN FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAKSANAAN PROGRAM MEKANISME KERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG

A. Analisis Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang

Pelaksanaan proses mengorganisasi sebuah lembaga atau badan organisasi yang berbasis keadministrasian keagamaan seperti KUA tidak lepas dari bagaimana fungsi *actuating* atau fungsi pengarahan yang ada didalamnya berjalan atau tidaknya. Dengan diterapkannya fungsi pengarahan, organisasi yang menjalankan akan lebih mudah dan terarah apabila benar-benar menerapkannya dengan seksama, dan memperhatikan aspek-aspek anggota yang mempunyai pengaruh yang besar dalam menjalankan organisasi.

Pengarahan yang ada kemudian membentuk tiap individu yang ada didalam proses manajemen organisasi tersebut dengan bagaimana individu mengembangkan diri atau aktualisasi diri, orientasi yang mengarahkan pada bagaimana kinerja berjalan di organisasi, dan perilaku-perilaku yang dapat mempengaruhi jalannya organisasi.⁸⁷ menurut Henry Fayol, semua organisasi berkaitan dengan aspek-aspek aspek keadministrasian dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengarahan. Jadi, penerapan fungsi pengarahan yang ada tidak lepas dari perilaku organisasi yang dijalankan oleh organisasi yang mana terdapat individu-individu yang membentuk kelompok didalam organisasi.⁸⁸

Pada bab ini, penulis menganalisa bagaimana penerpaan fungsi pengarahan atau *actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja KUA Kecamatan Tugu yang mana penerapan fungsi pengarahan ini berupaya dalam meningkatkan stabilitas program kerja yang dijalankan KUA Kecamatan Tugu saat melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tugu. Beberapa indikator dalam menjalankan fungsi pengarahan yang terdapat di KUA Kecamatan Tugu, antara lain;

⁸⁷Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi*. (Depok.Raja Grafindo Persada.2019) hal. 10

⁸⁸Luther Gulick, *Papers on the Science of Administration*. Hal. 119

1. *Directing*

Usaha yang dilakukan KUA Kecamatan Tugu untuk mengarahkan program yang ada agar dapat dijalankan diantaranya dengan memberikan pemahaman terhadap program kerja KUA Kecamatan Tugu dan mengarahkan pelaksanaan tugas agar berjalan dengan baik

2. *Commanding*

Indikator selanjutnya merupakan cara KUA Kecamatan Tugu dalam menggerakkan anggotanya dalam menjalankan tugas dengan cara memberikan teladan dan sebagai contoh yang dilakukan kepala KUA untuk memotivasi anggota, serta memberikan arahan dalam melaksanakan tugas.

3. *Leading*

Leading merupakan salah satu indikator yang terdapat kinerja program KUA Kecamatan Tugu. Dengan tindakan pemimpin yang menjamin anggotanya dalam ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam indikator ini, KUA Kecamatan Tugu melakukan pendampingan pada staff dalam pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KUA Kecamatan Tugu dan melakukan arahan berupa petunjuk-petunjuk untuk penyelesaian tugas.

4. *Cordinating*

Cordinating salah satu indikator yang terdapat di KUA Kecamatan Tugu membangun pola kerja dan lingkungan kerja yang nyaman yang bertujuan untuk jalannya KUA dengan baik. KUA melakukan musyawarah untuk mengevaluasi kinerja untuk mengantisipasi kendala, membangun interaksi antara kepala dengan staff, dan menjalankan komunikasi antara staff dan penyuluh yang ada di bawah naungan KUA Kecamatan Tugu.

KUA Kecamatan Tugu dalam prosesnya menjalankan organisasi tidak lepas dari bagaimana memanejemen sebuah lembaga keagamaan seperti KUA agar dapat menjalankan organisasi dengan melayani masyarakat dengan pelayanan yang terbaik. Dengan diterapkannya fungsi pengarahan, lembaga seperti KUA dapat menjalankan fungsi dan tugasnya di kecamatan agar dapat mencapai sasaran dan kinerja yang baik untuk pelayanan masyarakat.

Fungsi *actuating* atau pengarahan dalam manajemen organisasi berhubungan dengan kinerja yang dilakukan tiap lini di sebuah lembaga seperti KUA Kecamatan Tugu dalam menjalankan organisasinya agar tujuannya dapat dicapai dengan baik dengan menumbuhkan semangat dan menamamkan perilaku organisasi yang baik.⁸⁹ dengan menerapkan fungsi *actuating* atau pengarahan, KUA dapat menjalankan dengan mudah mengorganisasikan KUA dengan dibarengi pelayanan kepada masyarakat.

Pokok-pokok dalam penerapan fungsi penggarahan dalam organisasi meliputi pokok penting yang diantaranya seperti pemberian motivasi, koordinasi, kepemimpinan, dan penyelenggaraan komunikasi.

1. Pemberian Motivasi

Istilah motivasi merupakan akar kata dari bahasa Latin yaitu *movere* yang berarti “menggerakkan” (to move). Motivasi sering dikaitkan dengan meningkatnya kinerja seseorang yang disebabkan dari faktor eksternal yang mempengaruhi internal tiap individu yang berdampak pada tumbuhnya semangat untuk melakukan suatu pekerjaan. Pada dasarnya, aktivitas dan perilaku seseorang dipicu melalui rangsangan dari keinginan-keinginan yang ingin dicapai untuk menuju kepada beberapa tujuan.⁹⁰ Jadi bisa dikatakan, seorang pemimpin juga memiliki efek dan pengaruh kepada anggotanya dalam menjalankan organisasi agar terarah dengan menerapkan motivasi dengan baik.

Menurut Fred Luthans, motivasi dipengaruhi oleh beberapa unsur seperti kebutuhan (*need*), dorongan (*drive*), dan tujuan (*goal*). Hal ini kemudian yang menjadikan individu dalam organisasi memiliki keinginan akan hal kebutuhannya untuk terpenuhi dengan baik yang akan membuatnya mampu untuk bekerja sesuai dengan arahan yang ada. Selain itu juga sebuah dorongan mempengaruhi individu berperilaku yang dapat menjalankan macam kegiatan yang ada dengan ketetapan di organisasi tersebut.⁹¹ Dengan dorongan itulah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

⁸⁹Muhammad Munir, Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta. Prenada Media.2006) hal.139

⁹⁰Miftah Thoha. *Perilaku Organisasi*. (Depok.Raja Grafindo Persada.2019) hal. 206

⁹¹Fred Luthans. *Organizational Behavior*. (New York. McGraw Book Company.1981) hal.150

Data di lapangan yang ditemukan penulis, pemberian motivasi yang terdapat pada KUA Kecamatan Tugu kepada anggotanya bertujuan agar kinerja dalam menjalankan tugas dan fungsional di KUA agar menghasilkan semangat kerja dan dapat menjalankan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. diantara pemberian motivasi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Tugu antara lain.

a. Mengikut sertakan dalam pengambilan keputusan.

Mengikutsertakan anggota dalam pengambilan keputusan dapat mempengaruhi kinerja anggota dalam menjalankan kerjanya di organisasi salah satunya di KUA. Hal ini merupakan hal yang wajib ada dalam sebuah organisasi yang mana tidak dapat dijalankan oleh seorang saja, melainkan harus menyertakan dan membangun evaluasi baik personal maupun dalam menjalankan tugas. Saling mendengarkan dalam pengambilan keputusan merupakan sebuah cara seseorang untuk mendapatkan pengakuan diri sebagai tindak aktualisasi diri dalam organisasi.

Terutama dalam hal pembinaan calon pengantin yang sering diterima oleh KUA Kecamatan Tugu, pengelolaan data nikah, dan tugas lainnya di KUA tidak dikerjakan oleh salah seorang saja. Hal ini menandakan bahwa meskipun ada Kepala KUA pengatur dan pengarahan tugas dan fungsinya di KUA, pegawai yang ada baik didalam KUA ataupun penyuluh non pns di kelurahan juga membantu dalam tiap keputusan yang ada.

KUA Kecamatan Tugu yang menjalankan tugas dan fungsinya dalam kecamatan tidak sertamerta dapat berjalan sendiri tanpa adanya saling memberikan masukan satu sama lain antara kepala KUA dengan staff yang ada di lapangan. Kepala KUA pun juga dibantu penyuluh non pns yang juga ditugaskan ditiap kelurahan Kecamatan Tugu.

b. Pemberian informasi yang lengkap

Pemberian informasi merupakan suatu cara agar sebuah organisasi tidak menerima arahan atau informasi yang memiliki kerancuan dan menimbulkan kerugian untuk organisasi yang menjalankan. Pemberian informasi yang lengkap dapat membawa organisasi menuju pada keuntungan bagi pelaksana manajemen akan pengetahuannya terhadap organisasinya, dan akan lebih

bertanggungjawab pada tugasnya dengan memiliki keyakinan dan kepastian dalam tugasnya.

Kepala KUA Kecamatan Tugu dengan staffnya yang bertugas juga sering bertukar informasi dan saling membantu dalam melakukan pelayanannya di KUA agar tidak ada informasi yang berambigu dalam tata pelaksanaan administratif di KUA yang menyangkut kepentingan pelayanan masyarakat yang baik. pemberian informasi ini dilakukan baik di KUA bersama staff administrasi maupun dengan penyuluh agama non pns yang ada diluar KUA untuk bertugas ditiap kelurahan yang ada di Kecamatan Tugu.

c. Memberikan Teladan yang baik.

Salah satu bentuk motivasi yang dilakukan oleh Kepala KUA kepada staffnya yakni menjadikan kepala KUA sebagai percontohan dengan memberikan keteladanan yang baik guna memotivasi staffnya dalam menjalankan tugasnya di KUA. Menurut kepala KUA Kecamatan Tugu, Bapak Mahrodi menyampaikan bahwa membangun motivasi dalam lembaga KUA bisa dengan cara apapun salah satunya menjadi teladan untuk staff lainnya.

Memberikan percontohan yang baik dapat meningkatkan semangat kerja dan sekaligus membangun koordinasi agar tidak ada ketimpangan dalam memberikan arahan dan timbal balik dalam berkomunikasi pun berjalan baik. Keteladanan yang dilakukan seorang pemimpin dapat didefinisikan sebagai suatu kebajikan yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staff dalam menjalankan tugasnya⁹².

Bisa dilihat dari fakta dilapangan, motivasi bisa timbul dari pengarahan yang baik dan terjalin dengan sesama lini yang ada di KUA Kecamatan Tugu. Motivasi yang muncul bisa dipengaruhi dari intrinsik dan ekstrinsik seseorang yang mana bisa memacu semangat dan mendorong kinerja seseorang untuk dapat menjalankan organisasi dengan baik.⁹³ Terbangunnya motivasi intrinsik muncul dari kesenangan dalam bekerja, timbul karena mencintai pekerjaannya ketimbang melakukan pekerjaan yang dirasa tidak disukai, dengan kata lain sesuai dengan

⁹²Dr. Siswanto, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta. Bumi Aksara.2016) hal,126

⁹³Irham Fahmi, *Perilaku Organisasi*. (Bandung. Alfabeta. 2018) hal. 107

bidang yang anggota tekuni. Sedangkan motivasi ekstrinsik timbul karena lingkungan kerja yang profesional dan nyaman hingga gaji yang diusahakan, yang bersumber dari konsekuensi dari perilaku anggota di lembaga tersebut.⁹⁴

Diantara faktor intrinsik yang mempengaruhi yang didapat dilapangan antara lain;

a. Kebutuhan

Motivasi yang timbul dari diri sendiri akan kebutuhan yang harus dicukupi oleh pelaku organisasi berfungsi secara penuh sehingga dapat mampu memperoleh dan meraih potensinya secara total. Dengan kata lain, motivasi muncul karena kesesuaiannya terhadap bidang yang pelaksana dalam menjalankan organisasi. potensi inilah yang dijalankan oleh kepala dan staff di KUA Kecamatan Tugu yang menjalankan secara sadar akan potensinya sesuai dengan kerjanya di KUA.

b. Harga diri dan prestasi

Faktor yang mendorong dan mengarahkan individu untuk berusaha agar menjadi pribadi baik untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja, mendapatkan status tertentu dalam lingkungannya, diakui dan dipercayai, serta dorongan untuk memompa diri dalam hal prestasi. Dalam penelitian yang didapati dilapangan, harga diri dan prestasi yang didapati staff di KUA Kecamatan Tugu berupa keinginan individu untuk diakui dan dipercaya oleh lingkungan di KUA.

c. Persepsi individu mengenai diri sendiri

Persepsi individu mengenai diri sendiri muncul dari seseorang termotivasi atau tidaknya untuk melakukan sesuatu banyak tergantung pada proses kognitif berupa persepsi. Persepsi ini kemudian mengarahkan individu untuk perilaku seseorang untuk bertindak. Penelitian dilapangan mengungkapkan dari kepala maupun staff juga memiliki persepsi untuk bekerja

⁹⁴Gadjah Mada Univ.Press, *Manajemen*. (Yogyakarta. GadjahMada University Press.2014) hal.80

dan menjalankan tugasnya di KUA dengan baik dengan memunculkan sugesti baik dalam diri untuk bertindak.⁹⁵

2. Koordinasi

Koordinasi memiliki makna sebagai penyatuan suatu sistem agar dapat berjalan dengan baik dengan menyamakan visi dan misi tujuan dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. koordinasi sangat diperlukan dalam berjalannya organisasi yang dijalankan oleh beberapa anggota sebagai pelaksana organisasi yang bekerja sebagai pedoman organisasi. koordinasi muncul agar tidak ada ketimpangan, ketidaktepatan, serta kekeliruan dalam pekerjaan sehingga memunculkan keselarasan dalam pengelolaan organisasi.

Sebagai proses pengembangan dan memelihara hubungan yang baik antara pemimpin dengan anggota, koordinasi memiliki sifat mengikat yang mana semua fungsi dalam manajemen tidak akan berjalan tanpa adanya koordinasi. Dengan begitu, informasi yang berputar dalam organisasi dapat memunculkan gagasan atau ide baru yang didapat dari pengumpulan data yang didapat dari koordinasi antara pemimpin dengan anggota. Menurut Handyaningrat, koordinasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Ketika tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan,
Dengan kata lain tugas koordinasi merupakan tugas yang dijalankan oleh pimpinan. Dikatakan organisasi berjalan baik apabila koordinasi juga diterapkan dengan baik.
- b. Adanya proses berkelanjutan,
Artinya koordinasi merupakan sebuah proses berkesinambungan yang harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
- c. Pengaturan secara teratur dengan usaha kelompok,
Koordinasi merupakan konsep yang ditetapkan dalam kelompok bukan usaha individu. Dengan membangun konsep maka tujuan organisasi akan menghasilkan sebuah kesatuan dari kerjasama antara individu dengan kelompok.
- d. Tujuan bersama, koordinasi menghasilkan tujuan bersama.

⁹⁵Deddy Mulyadi, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. (Bandung, Alfabeta, 2018) hal.55

Koordinasi mengharapkan kesatuan usaha untuk meminta pemahaman kepada semua individu dengan kelompok, dengan mengikutsertakan agar melaksanakan tujuan sebagai kelompok dapat bekerjasama.⁹⁶

Dalam upaya membangun koordinasi yang baik pada lembaga keagamaan seperti KUA Kecamatan Tugu, kepala KUA dengan staff administrasi selalu menjalankan tugas-tugas yang sudah ditetapkan pada pengelolaan pelayanan di KUA Kecamatan Tugu. Koordinasi yang dilakukan bisa melalui media elektronik seperti aplikasi WhatsApp atau dengan berkoordinasi secara langsung di KUA, sehingga penyampaian informasi dapat diterima dengan mudah dan cepat diterima. Dengan begitu, koordinasi diantara kepala dengan anggota staff administrasi berkesinambungan dalam memberikan pelayanan membantu pemberkasan kepada masyarakat.

Selain itu, kepala KUA Kecamatan Tugu juga melakukan koordinasi diluar KUA itu sendiri, misalkan saja pada penyuluh non pns yang ditempatkan pada setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Tugu. Penyuluh non pns ini bertugas sebagai penyuluh keagamaan yang membantu pengawasan yang dijalankan KUA Kecamatan di tiap kelurahan. Bapak Ahmad Mahrodi (hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Tugu) menuturkan tugas penyuluh non pns selain membantu penyuluhan keagamaan pada tiap kelurahan Kecamatan Tugu juga membantu tugas dan pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Tugu.

3. Kepemimpinan

Hakikat kepemimpinan merupakan proses yang mengarahkan dan mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan fungsioanl anggota dan pemimpin didalam sebuah organisasi secara keseluruhan. Dapat dikatakan kepemimpinan sangat erat kaitannya dengan unsur-unsur manajemen yang bertujuan untuk memunculkan pengaruh, rasa patuh terhadap perintah, dan kemampuan. Kepemimpinan mengandung beberapa implikasi penting seperti kepemimpinan yang menyangkut orang lain, pembagian kekuasaan kepada

⁹⁶Ari Prasetyo, *Pengantar Manajemen Islami*. (Airlangga Univ.Press.2021) hal.157

anggota, serta kepemimpinan menyangkut memberikan pengaruh kepada anggota.⁹⁷

Kepemimpinan yang ada dapat mempengaruhi anggota dalam menjalankan organisasi guna menumbuhkan keyakinan dan rasa patuh yang ditimbulkan dari sikap dan ketegasan pimpinan dalam organisasi. menurut George Terry, kepemimpinan merupakan suatu cara untuk mempengaruhi orang lain untuk diarahkan dalam mewujudkan tujuan organisasi. dengan adanya kepemimpinan, tujuan yang telah ditetapkan dan dijalankan organisasi tersebut akan lebih mudah tercapai, karena kepemimpinan juga dapat memotivasi anggota dengan menumbuhkan dan mempertahankan motivasi agar anggota dapat memacu kinerjanya mencapai tujuan yang diinginkan bersama.⁹⁸

Pemimpin yang memiliki wewenang penuh atas keberlangsungan organisasi dan status dari anggota juga bisa menggunakan kekuasaannya dalam mendelegasikan wewenangnya kepada anggota yang di dasarkan pada pemberdayaan anggotanya. dengan begitu anggota dapat merasakan bagaimana mendapatkan tanggungjawab dan harus menjalankan sebaik-baiknya dalam menjalankan tugas yang kemudian di laporkan kepada atasannya.

Asas-asas delegasi berkaitan dengan asas kepercayaan, tingkat wewenang, dan asa pembagian kerja yang bertujuan untuk melatih anggota dalam memikul tanggungjawab untuk meningkatkan kepercayaan diri anggota. Delegasi wewenang yang terlihat pada lembaga keagamaan seperti KUA Kecamatan Tugu terlihat pada pemimpin yang melimpahkan tugas dan kepercayaannya kepada pegawai untuk mempercepat dalam pembuatan keputusan dan tidak sepihak pada kepala saja.

Pengaruh yang diberikan kepada anggota juga diterapkan oleh kepala KUA Kecamatan Tugu untuk membangun semangat dalam bekerja dan menjadikan pemimpin sebagai suri tauladan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaannya dari anggota. Kepala KUA Kecamatan Tugu menuturkan bahwa seorang pemimpin atau kepada yang mengemban amanah kepemimpinan harus bisa menjadikan dirinya sebagai contoh untuk anggotanya sebagai bentuk suri tauladan yang baik,

⁹⁷Tani Handoko, *Manajemen*. (Yogyakarta. BPFE. 2001) hal. 294

⁹⁸Wendy Sepmady. *Pengantar Kepemimpinan*. (Ahlimedia. 2021) hal.4

sebagaimana bunyi tafsir surat As-Shaf ayat 3 sebagai acuan dan pondasi seorang pemimpin menjalankan tugasnya.

كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

(Itu) sangatlah dibenci di sisi Allah jika kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan. (Surat As-Shaf ayat 3)

“saat kami menjalankan kerja dan tugas kami sebagai pelayan masyarakat di sekitar KUA Tugu, kami berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan, memudahkan masyarakat dalam membantu urusannya di KUA. Karena kan di Al-Qur’an sudah dijelaskan dalam surat As-Shaf ayat 3 bahwa Allah sangat membenci orang yang mengatakan perkara sesuatu namun tidak dikerjakannya.”⁹⁹

Sebagai bentuk penerapan ayat Al-Qur’an, kepala KUA Kecamatan Tugu menjalankan fungsinya sebagai pemimpin dan menjadikan sifat kepemimpinan yang berorientasi pada lingkungan kerja yang menumbuhkan hubungan personalia seperti menciptakan lingkungan kerja yang baik, memotivasi, serta menjaga pergaulan untuk memudahkan pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KUA. Selain itu, pemimpin juga mengharapkan tugas-tugas yang ada terselesaikan dan terpenuhi sebagai pemacu anggota agar pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya di KUA.

Kepemimpinan efektif inilah yang dapat menyatukan antara menciptakan lingkungan yang nyaman dengan perintah-perintah yang mengorientasikan kepada penyelesaian tugas. Dikatakan efektif apabila mampu melaksanakan tugas dan menjalankan manajerial organisasi dengan baik pengorganisasian maupun perencanaan yang kemudian memberikan pengarahan yang baik pula. Dengan begitu pemimpin dapat meringankan tugas anggota, membangun semangat, memberikan suri tauladan yang baik yang nantinya dapat memudahkan dalam penyelesaian tugas dan memajukan pelayanan terbaik kepada masyarakat di sekitar KUA.¹⁰⁰

⁹⁹Wawancara dengan bapak Ahmad Mahrodi selaku Kepala KUA Tugu 21 Februari 2022

¹⁰⁰Prof. Suwanto. *Manajemen dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. (Bandung, Alfabeta. 2018) hal.156

4. Penyelenggara Komunikasi

Komunikasi menjadi hal terpenting dan erat kaitanya dengan koordinasi dalam manajemen. Korelasi antara koordinasi dengan komunikasi tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan organisasi, dengan kata lain pimpinan dengan anggota yang ada harus bisa menjalin kerjasama yang baik bersamaan menciptakan lingkungan yang nyaman untuk membangun komunikasi. Robbins dan Coulter (2016;436)mengemukakan proses komunikasi dibareng dengan empat fungsi komunikasi yaitu, *control*, *motivation*, *emotional expressions*, dan *information*. Komunikasi bertindak sebagai mengendalikan perilaku pekerja, komunikasi yang bertindak memotivasi pekerja dengan tugas yang dikerjakan, dan komunikasi bertindak sebagai penyampaian perasaan dan untuk memenuhi kebutuhan sosial. akhirnya komunikasi juga bertindak sebagai penyalur informasi untuk penyelesaian tugas secara efektif dan efisien.¹⁰¹

Laswell mengemukakan bahwa komunikasi meliputi lima unsur dalam komunikasi, diantaranya:

- a. Komunikator. (*communicator, source, sender*)
- b. Pesan (*message*)
- c. Media (*media, channel*)
- d. Komunikan (*communican, communicatee, receiver*)
- e. Efek (*effect, influence*)¹⁰²

Proses komunikasi yang hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan (komunikator) kepada orang lain (komunikan) dengan memiliki informasi dan tujuan tertentu, dengan informasi yang jelas tanpa mempunyai makna ganda yang dapat membingungkan orang lain (komunikan). Bisa dikatakan komunikasi dapat berjalan dengan efektif apabila penyampai informasi dapat memilih informasi, mengetahui cara berkomunikasi, mengenal baik penerima komunikasi, dan bisa membangkitkan perhatian dari penerima komunikasi.¹⁰³

¹⁰¹Dr. Wibowo.*Manajemen dari Fungsi Dasar ke Inovasi*.(Depok.Rajagrafindo.2019) Hal.155

¹⁰²Rinawati.*Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*.(Banjarmasin,Pustaka Baru Press.2019) hal.12

¹⁰³Rosyad Saleh.*Manajemen Dakwah Islam*.(Jakarta,Bulan Bintang.1977) hal.127

Komunikasi yang dibangun pada KUA Kecamatan Tugu berlangsung baik antara pimpinan dengan anggota, bahkan komunikasi dengan penyuluh non PNS yang ditempatkan pada kelurahan tetap berjalan dan memenuhi laporan untuk datang ke KUA. Komunikasi sangat erat dengan membangun koordinasi, begitu halnya dengan KUA Kecamatan Tugu yang hanya mempunyai dua pegawai dari unsur kepala dan staff administrasi dapat menjalankan fungsional di KUA sekaligus melaksanakan pelayanan baik nikah ataupun urusan keagamaan yang lain. Sebagai lanjutannya, evaluasi yang ada merupakan sarana membangun komunikasi yang baik agar tidak ada kesalahpahaman dalam menerima dan menjalankan informasi di KUA.

5. Bimbingan

Proses pengarahan tidak lepas dari tahap pembimbingan yang dilakukan oleh pemegang kuasa atau seorang manajer. Manajer atau pimpinan memiliki kuasa untuk dapat memberikan arahan, perintah, dan tugas akan dilakukan oleh anggotanya. Namun juga merupakan hal penting seorang pimpinan dapat memberikan bimbingan kepada anggotanya agar dapat tercapainya keberhasilan organisasi. Dengan begitu, anggota dapat menjalankan dan melaksanakan tugasnya sesuai rencana dan ketentuan-ketentuan organisasi yang telah disepakati bersama.

Bimbingan yang dilakukan oleh pimpinan berdampak pada kemampuan yang dimiliki oleh anggota dan dapat membangun sumber daya anggota agar dapat tercapainya hasil yang efektif dan efisien dan dapat mengatasi hambatan saat menjalankan organisasi. Bimbingan juga dapat mempengaruhi anggota dalam menaruh kepercayaan kepada pemimpinnya dilihat dari kewibawaan dan kejelasan dalam memberikan bimbingan. Bimbingan yang dilakukan dapat berupa bimbingan lisan maupun bimbingan tertulis, dan beberapa hal yang menjadikan perhatian dalam memberikan bimbingan diantaranya,

- a. Dalam memberikan bimbingan harus jelas.
- b. Memberikan bimbingan harus dimungkinkan dapat dikerjakan.
- c. Bimbingan harus berkesinambungan agar dapat berjalan efektif.
- d. Bimbingan didasarkan pada kepercayaan sebagai usaha integrasi.

Dalam pelayanan KUA Kecamatan Tugu, dalam proses mengorganisasikan KUA dan upaya membangun kemampuan pegawainya, kepala KUA juga

memberikan bimbingan kepada anggota dan staffnya dengan memberikan arahan dan perintah kerja yang dapat dipahami oleh anggotanya. bimbingan yang diarahkan juga merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap kinerja anggota dalam penyelesaian tugas agar tidak ada hambatan yang dapat mengganggu kerja KUA dalam melayani masyarakat yang datang.

Selain bimbingan arahan tugas kepada staffnya, kepala KUA Kecamatan Tugu juga dalam tugasnya di KUA menjalankan bimbingan kepada calon pasangan yang akan menikah sebagai bentuk tugas dan pelayanan KUA di Kecamatan Tugu. Bimbingan nikah ini merupakan pembinaan dalam upaya membangun keluarga sakinah dan bimbingan pra nikah yang dilakukan KUA sebelum melaksanakan pernikahan dan pemberkatan nikah di KUA.

Dalam menjalankan dan melaksanakan program kerja di KUA Kecamatan Tugu telah menerapkan fungsi pengarahan dengan baik. lembaga atau organisasi keagamaan seperti KUA dalam menjalankan kinerjanya telah mencapai hasil yang baik dalam bertugas dan menjalankan pelayanannya kepada masyarakat yang datang ke KUA. Namun tidak dipungkiri ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja itu sendiri, baik faktor pendukung yang mana dapat memudahkan pelaksanaan hingga tercapainya sebuah tujuan, hingga faktor penghambat yang bisa saja menjadi kendala dan hambatan dalam menjalankan kinerja di KUA.

Dengan mengetahui faktor pendukung dan penghambat maka kita dapat mengetahui apa yang dapat memaksimalkan kerja serta dapat mengatasi kendala yang dihadapi. Adapun faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi dalam penerapan fungsi *actuating* dalam pelaksanaan program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Semarang antara lain adalah faktor usaha untuk mengupayakan agar organisasi dapat mengatasi masalah dan bisa menjadi pendukung organisasi tersebut

Dalam menjalankan organisasi, faktor pendukung merupakan salah satu faktor usaha yang organisasi upayakan agar dapat mempengaruhi kinerja anggota dan bisa meningkatkan kualitas anggota sehingga memudahkan mereka dalam mencapai tujuan. Demikian pula yang terdapat di KUA Kecamatan Tugu, ada beberapa faktor pendukung dalam menjalankan program kerja di KUA diantaranya:

1. Motivasi

Pada dasarnya, motivasi dapat menjadi sebuah faktor individu dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya yang mana bisa menjadi sebuah dorongan kepada individu dalam menjalankan pekerjaan. Begitupun yang terdapat pada KUA Kecamatan Tugu dalam menjalankan tugas-tugas diperlukan adanya pemberian semangat atau motivasi untuk memompa pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan.

George dan Jones menjelaskan motivasi dalam kerja organisasi dapat diartikan sebagai dorongan yang dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan pegawai dalam menentukan arah dan perilaku dalam mengerjakan tugasnya di organisasi, yang mana berkaitan juga dengan tingkat usaha, kesungguhan, dan ketahanan dalam menghadapi sebuah permasalahan yang dialami organisasi. tentunya proses ini diperlukan adanya kebutuhan, dorongan dari orang sekitar dan kemauan untuk memajukan organisasi.

Pentingnya memelihara motivasi kerja sejalan dengan penjelasan Abraham Maslow yang mana manusia memiliki kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan pengakuan, dan kebutuhan untuk aktualisasi diri. seorang pemimpin tidak hanya memotivasi dirinya sendiri melainkan juga menumbuhkan motivasi kerja yang ada pada pegawai untuk kerja yang optimal dan baik. dengan melibatkan pegawai dalam urusan perkantoran dengan mendiskusikan permasalahan dan pendapat, mempercayakan tugas, serta pengakuan akan timbul stimulus pada pegawai.

Dengan memelihara motivasi kerja yang ada diperlukan agar terciptanya kondisi yang baik pegawai. Pemimpin yang memegang kendali organisasi harus mengetahui dan memiliki kepekaan terhadap lingkungan kerjanya yang bisa saja berubah-ubah dalam jalannya pengorganisasian. Terlebih lagi organisasi atau lembaga yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat seperti KUA Kecamatan Tugu sebagai lembaga sosial. hal ini juga dapat menjadi perhatian oleh kepala

KUA dalam memperhatikan dan menjaga semangat kerja pegawainya agar terbentuk lingkungan yang kondusif dan nyaman.¹⁰⁴

Terlebih pada seorang pemimpin memberikan pengaruh besar pada pemberian motivasi kepada pegawainya. Upaya tersebut berpengaruh dengan kenyamanan dan stimulus yang dirasakan pegawai di kantor. Kepala KUA Kecamatan Tugu juga memberikan motivasi dalam rangka peningkatan kualitas kerja staffnya di KUA untuk memudahkan kinerja dan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat agar maksimal. Dengan menjaga hubungan kerja dan saling berkomunikasi dapat menghilangkan kesenjangan antara kepala dan staff. Selain itu juga, gaji yang didapatkan dari kerja juga menjadi hal pokok untuk membangun semangat kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu.

2. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja juga menjadi hal yang berpengaruh besar yang dirasakan individu dalam menjalankan kerjanya di organisasi atau lembaga. Terciptanya lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan kualitas kerja individu, namun jika lingkungan tidak memadai bisa menghambat kinerja individu. Indikator fisik seperti kelengkapan fasilitas, bangunan, dan lainnya. Serta non fisik seperti hubungan rekanan kerja, komunikasi dan koordinasi yang dibangun, serta kerjasama yang ada juga memberikan pengaruh terhadap efektivitas bekerja organisasi.¹⁰⁵

Lingkungan kerja yang representatif dapat memunculkan kepuasan dan penilaian kinerja yang dimiliki oleh pegawai organisasi. sering organisasi atau lembaga memberikan dukungan dan kepercayaan kepada pegawainya yang dapat berdampak pada kecenderungan pegawai untuk bekerja lebih giat dan menawarkan bantuan untuk kerjanya agar menumbuhkan kinerja yang optimal. Seperti contohnya bagaimana kepemimpinan organisasi berjalan yang dapat memunculkan asumsi dan berpengaruh pada pegawai dan organisasi tersebut.

¹⁰⁴ Iendy Z.A, *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. (Pasuruan,Qiara Media.2020.) hal.9

¹⁰⁵ Ita Rahdawati, *Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. (Jombang, Univ. Wahab Hasbullah.2020) hal.8

Lingkungan kerja juga dapat menjadi faktor yang membuat pegawai termotivasi dan bersemangat dalam bekerja. Faktor ekstrinsik dari pegawai inilah yang berkaitan dengan lingkungan kerja, diantaranya meliputi,

- a. Administrasi dan kebijakan organisasi, tingkat akan kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh organisasi.
- b. Penyeliaan, tingkat kewajaran penyelia dirasakan yang oleh tenaga kerja.
- c. Upah, menjadi hal yang sangat dirasakan oleh pegawai bersamaan dengan kesesuaian imbalan yang dengan apa yang dikerjakan.
- d. Hubungan antarpribadi, bersosialisasi dengan rekan kerja juga menjadi aspek nyaman ketika berinteraksi dengan rekan lain.
- e. Kondisi kerja, tingkat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Kondisi pada tempat kerja dan lingkungan nyaman saat bekerja menjadi aspek penting dalam organisasi perihal tentang kepuasan kerja. Gilmer dan As'ad menyimpulkan faktor penunjang kepuasan kerja yang dialami pegawai berasal dari keamanan kerja, perusahaan atau lembaga, gaji, aspek sosial, fasilitas, dan komunikasi. semuanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan yang harus didapat oleh pegawai untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja.¹⁰⁶

Wright dan McMahan menuturkan keberhasilan dan kelangsungan sistematika organisasi hidup berasal dari usaha, perilaku, dan interaksi pegawai karena mereka yang menjalankan strategi organisasi. dengan begitu dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang efektif dan efisien melalui praktek pendayagunaan sumber daya manusia dengan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam bekerja. Walaupun saran dan prasarana belum memenuhi standar namun dapat dilihat dari keberlangsungan manajemen yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta kinerja pegawai yang efisien.

Begitupun dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu juga terpengaruh pada lingkungan kerja yang baik dalam peningkatan kualitas pegawai yang ada. Seperti halnya fasilitas yang memadai, tersedianya tempat ibadah, dan peralatan kantor seperti akses internet dengan WiFi 100Mbps dan komputer, dan dengan

¹⁰⁶ Prof.Lijan Poltak Sinambela.*Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kerja.* (Depok,Rajagrafindo Persada.2019) hal.483

adanya hubungan komunikasi dan koordinasi yang baik antara kepala dan staff memudahkan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. meskipun KUA Kecamatan Tugu belum memenuhi standar nasional namun dengan kondisi lokasi serta respon dari pegawai dirasa cukup dan berfokus pada pelayanan masyarakat.

3. Kemampuan/Keterampilan

Memposisikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan merupakan satau satu faktor yang dapat memudahkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan dan menjalankan pekerjaan dengan baik sehingga anggota dapat bekerja secara efektif dan produktif.¹⁰⁷KUA Kecamatan Tugu dalam menjalankan dan melakukan pelayanannya terhadap masyarakat, pegawai mempunyai tanggungjawab akan keterampilan dan kemampuannya untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan.

Proses menentukan posisi kerja berawal dari proses rekrutmen yang mana rekrutmen bertujuan untuk pemenuhi kebutuhan organisasi pada suatu bidang yang dibutuhkan. Calon pegawai akan melewati proses pemilahan yang dilakukan organisasi seperti KUA untuk kesesuaian pekerjaan yang ada di lembaga tersebut agar mampu bekerja secara lebih baik dan bisa bertahan dalam jenjang waktu yang lama. Penyesuaian tenaga kerja ini melihat pengalaman dan latar belakang calon pegawai dengan jabatan atau tugas yang kosong di sebuah lembaga lewat mengidentifikasi jabatan yang dibutuhkan dan berapa orang yang akan diperlukan.¹⁰⁸

Kemampuan dan keterampilan ini didapat dari beberapa tahapan rekrutmen menurut Handoko diantaranya.

a. *Job Analysis*

Merupakan prosedur untuk menentukan tanggungjawab dan persyaratan, keterampilan dari sebuah pekerjaan dan jenis orang yang akan dikerjakan.

b. *Job Description*

¹⁰⁷Dr.Burhanuddin,*Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*.(Depok, Raja Grafindo.2015) hal.283

¹⁰⁸Moh. Kurdi,dkk.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.(Bnadung, Media Sains Indonesia.2022) hal 31

Uraian jabatan dengan mengihktisarkan fakta-fakta yang diberikan oleh analisis jabatan dalam susunan yang sistematis dan bertahap. Dengan menjelaskan garis besar jabatan yang akan ditekuni.

c. *Job Specification*

Persyaratan pekerjaan adalah catatan atau beberapa hal penting mengenai syarat minimum yang harus dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

d. *Job Evaluation*

Dengan membandingkan nilai suatu jabatan dengan nilai dari jabatan yang lainnya.

e. *Job Classification*

Penggolongan jabatan dengan mengelompokkan jabatan-jabatan yang memiliki nilai yang sama.

Dengan begitu proses perekrutan pegawai juga melihat indikator atau poin penting dalam menjalankan penyaringan pegawai. Dengan berpedoman pada spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan oleh lembaga, dilanjutkan pegawai yang akan mengisi dan memposisikan pada jabatan yang memenuhi standar jabatan tersebut. Lembaga ataupun organisasi juga dapat menentukan persyaratan baik dengan ketentuan latar belakang yang linear dengan tugas di jabatan tersebut atau dengan pengalaman dan kepiawaiannya yang sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.

Keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pekerja seperti pegawai yang ada di KUA Kecamatan Tugu merupakan pendayagunaan sumber daya manusia lanjutan yang dimanfaatkan untuk penyelesaian tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk keterampilan ini muncul berdasarkan pengalaman dan latar belakang yang dimiliki oleh staff dan penyuluh yang ada. Kemampuan ini ada berasal dari pelatihan atau latar belakang pendidikan yang sesuai dengan tugasnya di KUA. Pelatihan tersebut berkaitan dengan tugas pokok KUA sendiri seperti edukasi mengenai HIV dan AIDS yang mana edukasi tersebut juga harus disampaikan di masyarakat sekitar KUA Kecamatan Tugu.

B. Analisis Faktor Penghambat Dalam Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang

Proses menjalankan manajemen seperti yang ada pada lembaga ataupun organisasi tentu tidak selamanya mulus dan mudah mendapatkan kemudahan. Pasti ada kendala yang bisa membuat berjalannya organisasi melambat dan menjadi tidak produktif dalam mencapai tujuan. Hambatan tersebut tentu juga dialami oleh lembaga keagamaan seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu dalam menjalankan pengorganisasian bersamaan dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat diantaranya sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam manajemen menjadi titik penting dalam keberhasilan organisasi dalam pengelolaannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Organisasi dapat berjalan berasal dari pengelolaan yang baik sumber daya manusianya dalam bekerja, yang mana bisa disebut sebagai pegawai atau karyawan. Sutrisno menuturkan, pegawai atau karyawan yang siap menjalankan tugas serta mampu merupakan bentuk dari sumber daya manusia yang didayagunakan dalam sebuah organisasi.¹⁰⁹ bisa dikatakan sumber daya manusia menjadi hal penting dalam memajukan organisasi. dan keterbatasan pegawai menjadi kendala untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

Dengan perencanaan sumber daya yang benar, secara tidak langsung dapat memberikan manfaat secara langsung ataupun tidak langsung kepada organisasi, namun ada beberapa hal yang menjadi perhatian agar dapat berjalan optimal diantaranya:

- a. Organisasi dapat menggunakan SDM yang dalam organisasi dengan lebih baik, perlunya inventarisasi SDM yang ada dalam organisasi dilanjutkan dengan perencanaan SDM-nya dengan memperhatikan masa kerja, kualitas, pengetahuan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai.
- b. Melalui perencanaan SDM yang matang, keefektifitas kerja juga dapat ditingkatkan jika SDM telah sesuai dengan kebutuhan organisasi, sesuai

¹⁰⁹Aljabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Sleman, Deepublish. 2020) hal. 7

penempatan kebutuhan kerja. standar operasi prosedur meliputi adanya kenyamanan, kondusif, perangkat kerja dan jaminan keselamatan kerja.

- c. Perencanaan SDM merupakan acuan dalam penyusunan program yang dikembangkan di organisasi. dengan dibantu sumber lain yang dapat meningkatkan potensi SDM yang mempermudah kinerja organisasi.
- d. Perencanaan SDM bermanfaat untuk kepentingan individu, kepentingan organisasi, dan kepentingan nasional. Terlebih pada memudahkan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi di lingkungan sekitar dengan visi misi mendatang.
- e. Perencanaan SDM juga bermanfaat pada manajemen untuk membentuk *the right man on the right place at the right time*. Dengan perencanaan yang baik, prinsip yang tepat, dan pada waktu yang tepat dapat dipenuhi karena sudah ditentukan dengan baik.¹¹⁰

Jumlah pegawai yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang tidak lebih dari dua orang saja. Tidak seperti KUA yang ada disekitarnya, KUA Kecamatan Tugu hanya terdapat dua pegawai yang bertepatan di KUA saja, yakni dari unsur kepala dan staff administrasi saja. tentu menjadi sebuah kendala dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang terkadang sangat banyak dan tidak dapat diprediksi. Keterbatasan jumlah pegawai yang ada mengakibatkan kurang maksimalnya dalam melakukan kepada masyarakat, selain itu juga mereka sering menutup kantor jika ada undangan kerja yang mengharuskan keluar dari kantor disebabkan keterbatasan anggota yang ada di KUA Kecamatan Tugu.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penunjang keberhasilan organisasi dalam menjalankan manajemennya. KUA Kecamatan Tugu mengalami hambatan pada sarana dan prasarana. Meskipun memiliki fasilitas yang memadai namun yang menjadikan kendala bagi KUA Kecamatan Tugu terletak pada akses lokasinya yang bertepatan pada jalan raya penghubung antar daerah yang memiliki intensitas kendaraan besar dan panjang. Tentu menjadi tantangan dan diperlukan kehati-

¹¹⁰ Dr.Lilian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.(Jakarta,Bumi Aksara.2016) hal.70

hatian baik masyarakat Kecamatan Tugu maupun pegawai sendiri yang hendak menuju KUA.

Selain itu, sarana dan prasarana standar perkantoran juga harus mendapatkan perhatian yang lebih karena menjadi penentu keberhasilan keefektifan dan efisiensi kinerja pegawai di kantor. Fasilitas kerja adalah segala hal yang berkaitan dengan lingkungan kerjanya yang mana dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Fasilitas dapat berupa peralatan perkantoran, gedung, jaringan internet bahkan akses lokasi yang perlu diperhatikan karena mempengaruhi produktivitas pegawai.

Menurut Kreitner dan Kinicki, fasilitas juga menjadi penyebab pegawai merasakan kepuasan kerja atau tidak. Hal ini dinamakan komponen genetik yang didasarkan pada kepuasan kerja sebagian dari fungsi sifat pribadi dan genetik. Dengan indikator yang dijadikan acuan untuk faktor internal ini melihat dari lingkungan kerja yang berarti fasilitas, rekan kerja maupun faktor eksternal.¹¹¹

Sarana dan prasarana sendiri bisa berdampak pada kinerja pegawai maupun organisasi yang muncul dari stimulus tiap individu yang bekerja. Dengan kata lain, pengaruh keberhasilan keanggotaan organisasi dilihat dari seberapa baiknya sarana dan prasarana yang menjadi tempat bekerja anggota organisasi itu sendiri. Walaupun fasilitas memadai namun bangunan tidak proporsional atau dapat membahayakan pegawai dapat menjadi efek dari sarana atau prasarana yang ada.¹¹²

Fasilitas merupakan penunjang kerja yang lengkap maka pegawai yang akan cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas, baik pelayanan kepada masyarakat maupun pada penyelesaian tugas kerja yang diberikan. Dengan demikian sarana dan prasarana yang baik akan berdampak pada penunjang kerja yang baik dan optimal. Sebagaimana bentuk keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan kelancaran dan penyelesaian tugas yang ada. Kelengkapan sarana dan prasarana inilah yang akan menumbuhkan stimulus pegawai untuk membangun etos kerja selama berorganisasi.¹¹³

¹¹¹ Kreitner, Angelo Kinicki. *Organizational Behavior*. (NewYork ,McGraw-Hill.2010)

¹¹² Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Rawa Jurai. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Produktivitas Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Kotabumi*. 2018

¹¹³ Jurnal Manajemen. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai*.(Universitas Bandar Lampung.2013) volume 2

Dalam menganalisa suatu faktor pendukung dan penghambat dalam sebuah organisasi, diperlukan adanya analisis TOWS. Analisis TOWS sendiri merupakan analisis mendalam mengenai suatu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan sebuah organisasi dengan melihat aspek kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang yang dapat membawa keberhasilan dan mengurangi kendala.

Menentukan analisis TOWS perlu ditentukan indikator komponen yang mempengaruhi organisasi yakni faktor internal maupun faktor eksternal. Penentuan tersebut berdasarkan tujuan dan keinginan yang akan dicapai oleh organisasi dimasa yang akan mendatang. Evaluasi TOWS ini diawali dengan menganalisa faktor internal, yaitu kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal berdasarkan peluang dan ancaman yang didapati dari luar organisasi. hal ini perlu diketahui dalam menunjang keberhasilan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang dalam penerapan fungsi *actuating* untuk mekanisme kerjanya.¹¹⁴ Diantaranya

1. Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan)

Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi dari dalam organisasi dalam upaya meningkatkan keberhasilan mencapai tujuan yang meliputi kekuatan dan kelemahan.

a. Kekuatan (*Strenght*)

- 1) Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti ruang nikah, mushola, kantor kepala dan ruang staff, internet serta aspek penunjang pemberkasan seperti pemberkasan nikah, wakaf, dan sebagainya.
- 2) Memiliki keanggotaan yang bertanggungjawab dan dapat berkoordinasi dengan baik.
- 3) Program kerja yang terdapat di KUA berjalan dengan baik sesuai tugas dan fungsinya di KUA.
- 4) Anggota yang memiliki kemampuan dan kecakapan yang baik dalam kesesuaian latar belakang dan pengalaman pendidikan dengan pembagian kerja.

b. Kelemahan (*Weakness*)

¹¹⁴Freddy Rangkuti. *Personal SWOT Analysis*. (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama. 2015) hal.4

- 1) Terbatasnya anggota yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang sehingga berdampak pada pelayanan yang agak lambat.
- 2) Jika hujan datang, bangunan sering mengalami kebocoran yang bisa berdampak berkas-berkas di KUA.
- 3) KUA Kecamatan Tugu belum memiliki fasilitas yang berstandar nasional keterbatasan lahan.

2. Faktor Eksternal (Ancaman dan Peluang)

Faktor Eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi organisasi dari luar yang meliputi ancaman dan peluang.

a. Peluang (*Opportunity*)

- 1) Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang didirikan untuk memudahkan masyarakat Kecamatan Tugu untuk melakukan kelengkapan berkas urusan keagamaan seperti nikah, wakaf, dan pelayanan keagamaan lainnya.
- 2) Penyuluh non pns yang ditempatkan pada tiap kelurahan di Kecamatan Tugu dapat membantu pengendalian dan pengawasan kepada masyarakat disekitar KUA Kecamatan Tugu.

b. Ancaman (*Threat*)

- 1) Kepuasan terhadap masyarakat bisa menurun dikarenakan jika KUA Kecamatan Tugu mendapat penugasan keluar dan menutup KUA dihari kerja.
- 2) Hujan dapat mengakibatkan bocor hingga kedalam gedung kerja dapat merusak dokumen dan peralatan elektronik di KUA

Selain memahami analisis TOWS yang ada, upaya lain dalam meningkatkan pelayanan dan menumbuhkan semangat kerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu ialah dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana tersebut perlu mendapatkan perhatian karena menjadi tempat kerja dan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KUA. Bisa berupa tata ruang kantor, kondisi bangunan, dan fasilitas pendukung lainnya yang dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.¹¹⁵ Baik alat dan fasilitas lainnya ada

¹¹⁵ Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. *Pengaruh Tata Ruang Kerja Kantor dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai*. (Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya 2020.)

diperuntukkan untuk kenyamanan dan keberlangsungan organisasi atau lembaga yang menjalankan manajemen.

Dari penjelasan diatas tata ruangan yang merupakan saran perkantoran juga dapat mempengaruhi kondisi psikologis pegawai dalam menjalankan tugas agar tidak timbul masalah baru yang dapat mempengaruhi kerja kantor. Sarana dan prasarana ini dibangun dengan memperhatikan sirkulasi udara yang baik, nyaman, lingkungan sekitar yang bersih, penerangan yang cukup bahkan warna didalam bangunan.¹¹⁶ Kantor seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu juga selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga perlu memperhatikan sarana dan prasarana jika ada kerusakan ataupun apapun yang mengganggu kenyamanan masyarakat ataupun tamu yang datang. Selain itu, tata kelola kantor yang baik dapat memudahkan interaksi pegawai satu dengan lainnya.

Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi KUA Kecamatan Tugu merupakan suatu hal penting dan harus dihadapi dalam menanggulangi hambatan dimasa yang akan mendatang selama menjalankan tugas dan fungsi KUA Kecamatan menerapkan fungsi *actuating* dalam program mekanisme kerja. Menurut peneliti pentingnya memaksimalkan peluang dan kekuatan yang dimiliki dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan dapat menjalankan organisasi menuju tujuan yang ditetapkan serta dapat mengurangi hambatan dan ancaman yang ada. Dengan begitu organisasi diperlukan dan dapat memahami analisis SWOT dengan baik seperti penerapan fungsi *actuating* Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

¹¹⁶ Sedarmayanti, Nursiswanto. *Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Sosial Kota Cimahi*. (Jurnal Ilmu Administrasi, XI (3) 2014) hal.501-510

MATRIKS TOWS	STRENGTH (S) 1. KUA Kecamatan Tugu memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti ruang nikah, mushola, kantor kepala, ruangan staff, serta internet yang cukup kencang. 2. Memiliki keanggotaan yang bertanggung jawab dan dapat berkoordinasi dengan baik. 3. Program kerja KUA berjalan dengan baik sesuai fungsi KUA. 4. Anggota memiliki kecakapan yang baik sesuai dengan latar belakang dan pengalaman sesuai pembagian kerja.	WEAKNESS (W) 1. Terbatasnya anggota yang ada dikantor berakibat pada pelayanan yang agak lambat. 2. Jika hujan datang, gedung sering mengalami kebocoran. 3. KUA belum memiliki fasilitas berstandar nasional karena keterbatasan lahan
OPORTUNITIES (O) 1. KUA Kecamatan Tugu didirikan untuk memudahkan warga Kecamatan Tugu untuk kelengkapan administrasi nikah, wakaf, dan pelayanan keagamaan lainnya. 2. Penyuluh non PNS ada untuk membantu pengawasan kepada masyarakat Kecamatan Tugu.	SO STRATEGI 1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. 2. Melakukan pembinaan kepada masyarakat lewat koordinasi dengan penyuluh non PNS. 3. Meningkatkan kinerja bersama penyuluh non PNS.	WO STRATEGI 1. Membuat <i>backup</i> untuk penyimpanan dokumen agar tidak ada yang rusak. 2. Menyusun pelayanan yang baik walaupun keterbatasan fasilitas.
THEREATS (T) 1. Kepuasan terhadap masyarakat bisa menurun karena KUA Kecamatan Tugu mendapat tugas keluar dan menutup jam kerja KUA. 2. Hujan dapat mengakibatkan dokumen dan peralatan elektronik rusak karena bocor.	ST STRATEGI 1. Meningkatkan kinerja karyawan dengan pelatihan pelayanan mutu. 2. Membenahi fasilitas dengan mengganti fasilitas rusak dengan yang baru dan tahan lama.	WT STRATEGI 1. Memberikan pelayanan terbaik dan cepat untuk kepuasan masyarakat. 2. Memindahkan dokumen penting agar terhindar dari kerusakan.

Tabel 1 Matriks TOWS

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan teori dan analisa dari data-data yang didapatkan penulis dari hasil penelitian, maka dapat dihasilkan kesimpulan tentang penerapan fungsi *actuating* dalam program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang sebagai berikut :

1. Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

Dalam penerapan fungsi *actuating* dalam program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang memperhatikan pokok-pokok fungsi *actuating* atau penggerak dalam upaya menjalankan organisasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan baik berdasarkan teori yang telah dijelaskan yaitu,

- a. Pemberian Motivasi, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang sangat memperhatikan kebutuhan akan motivasi anggotanya mulai dari menumbuhkan kepercayaan dan memberikan contoh yang baik kepada anggotanya, serta memberikan kenyamanan lingkungan kerja yang dapat membangun semangat dalam menjalankan pelayanan di KUA.
- b. Koordinasi, koordinasi yang baik dapat menumbuhkan suasana yang harmonis antara kepala dengan anggota di KUA agar pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. seperti halnya memberikan pedoman, perintah tugas dan petunjuk agar menjalankan tugas dengan sungguh-sungguh.
- c. Komunikasi, adanya proses komunikasi yang baik dapat menghindarkan dari penerimaan ketimpangan dan ketidakjelasan informasi pada pengelolaan organisasi di KUA. Dengan berkomunikasi, kepala dan staff dapat menjalankan koordinasi yang jelas tanpa adanya informasi yang tidak jelas dalam melakukan pelayanan di KUA.
- d. Kepemimpinan, pengaruh kepemimpinan sangat penting guna menumbuhkan kepatuhan dan kepercayaan kepada pemimpin. Pemimpin akan dipercaya anggotanya apabila dapat memberikan contoh yang baik, ketegasan dan

keharmonisan, serta dapat menumbuhkan lingkungan yang nyaman untuk organisasinya agar tercapainya sebuah tujuan bersama.

2. Faktor Penghambat Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang

Faktor penghambat penerapan fungsi *actuating* dalam program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, antara lain:

- a. Sumber daya manusia secara jumlah sedikit berimbas pelayanan yang kurang cepat.
- b. Sarana dan prasarana yang belum proporsional gedung dan lokasinya.

3. Faktor Upaya untuk mengatasi hambatan Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang

Adapun faktor pendukung untuk mengatasi hambatan penerapan fungsi *actuating* dalam program mekanisme kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang, diantaranya,

- a. Pemberian Motivasi yang berdampak pada peningkatan kinerja baik dukungan dari luar maupun diri sendiri.
- b. Lingkungan Kerja yang representatif.
- c. Kemampuan/Ketrampilan yang sesuai dengan latar belakang pegawai.

B. SARAN

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan analisa terhadap apa yang ditemukan di lapangan, penulis memberikan saran sebagai berikut,

1. Untuk meningkatkan pelaksanaan kinerja yang ada di KUA Kecamatan Tugu perlu adanya penyediaan sumber daya yang baik agar dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan.
2. Dalam meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk kenyamanan masyarakat yang akan mengurus berkas ke KUA Kecamatan Tugu.
3. Memaksimalkan staff dan penyuluh lainnya untuk meningkatkan pelayanan di KUA.

C. PENUTUP

Dengan mengucap rasa syukur atas kehadiran dan segala karunia dari Allah SWT segala nikmat rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis, dari KUA Kecamatan Tugu yang penuh belas kasih telah mengizinkan penulis menjalankan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam menyusun skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Harapan yang besar bagi peneliti, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi para pembaca.

Wallahu a'lam bissawab

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aditama, Roni Angger. 2020. *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, Malang: AE Publishing.
- Albi Anggito, Johan S. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : Jejak Publisher.
- Aljabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sleman, Deepublish.
- Ananda, Rusydi dan Tien R. *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing
- Arikunto, Jabar. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badrudin. 2020. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Bahri, Saeful. 2018. *Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja, Budaya, Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen*. Surabaya. Jakad Publishing.
- Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Depok, Raja Grafindo.
- Choliq, Abdul. 2016. *Audit Manajemen*. Semarang: Varos Mitra Usaha
- Dr. Siswanto. 2016. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ernie, Kurniawan Saefullah. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Wakisongo. *Panduan Penulisan Skripsi*.
- Fred Luthans. 1981. *Organizational Behavior*. New York. McGraw Book Company.
- Freddy, Rangkuti. 2015. *Personal SWOT Analysis*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Gadjah Mada Univ. Press. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

- Handoko,Tani.2009.*Manajemen*.Yogyakarta:BPFE UGM.
- Hanifah,Nur.Jurnal Universitas Islam Bandung.
- Hartono, Jogiyanto. 2018. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta:Andi IKAPI.
- Hasibuan, Malayu.1996. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta.Bumi Aksara.
- Hasibuan,MalayuS.P.2006.*Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Helaluddin,Hengki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif Sebush Tinjauan Teori dan Praktik*. Makassar:Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hilal Mahmud,dkk.2021. *Manajemen (Management Fundamentals)*. Gowa.Aksara Timur.
- Iendy Z. 2020. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan,Qiara Media.
- Ika P, Nenny. dkk. 2021.*Metode Penelitian Untuk Perguruan Tinggi*.Yayasan Kita Menulis.
- Indartono,S.2014. *Pengantar Manajemen*.Yogyakarta:UNY.
- Irham Fahmi2018.*Perilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta.
- Kreitner, Angelo Kinicki. 2010. *Organizational Behavior*. NewYork ,McGraw-Hill.
- L.Messie,Joseph.1983. *Dasar-Dasar Manajemen*.Jakarta:Erlangga.
- M.Manullang.2012.*Dasar-Dasar Manajemen*.Yogyakarta:Gajah Mada University Press
- Mahmudah,Zacky.2020.*Metode Penyusunan Skripsi Bidang Ilmu Akuntansi*.Sleman:Deepulish.
- Mardawani. 2012. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman:Deepublish.
- Maulina,dkk.2020.*Pengantar Manajemen*.Medan:Yayasan Kita Menulis.
- Moenir,A.S.2006.*Manajemen Pelayanan Umum*.Jakarta:Bumi Aksara.

- Muhfizar,dkk. 2021. *Pengantar Manajemen Teori dan Konsep*. Bandung. Media Sains Indonesia dan Penulis.
- Mulyadi,Deddy.2018.*Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*.Bandung.Alfabeta.
- Mulyono,Sri. dkk. 2021. *Pengantar Manajemen*.(Bandung. Media Sains Indonesia.)
- Munir,Wahyu Ilaichi.2012.*Manajemen Dakwah*.Jakarta:Prenada Media Group.
- Nurdin, dkk.2021. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. (Nagari Koto Baru Sumatra Barat, Insan Cendekia Mandiri.)
- Pimay, Awaludin.2013. *Manajemen Dakwah*.Yogyakarta:Pustaka Ilmu
- Prambudi,K.*Pengantar Manajemen*.Surakarta,Univ.BSI
- Prasetyo,Ari .2021.*Pengantar Manajemen Islami*.Airlangga Univ.Press
- Prasetyo,Ari.2021. *Pengantar Manajemen Islami*.Malang. Airlangga University Press.
- Pratama,Rheza.2020.dkk.*Pengantar Manajemen*.Sleman:DEEPUBLISH Budi Utama.
- Priyono.2007.*Pengantar Manajemen*,.Surabaya:Zifatama Publisher.
- Prof.Lijan Poltak Sinambela.2019. *Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kerja*. Depok,Rajagrafindo Persada.
- Rahnawati,2020.*Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jombang,Univ.Wahab Hasbullah.
- Ramayulis.2008.Ilmui Pendidikan Islam, Jakarta : Kalam Mulia.
- Rinawati.2019.*Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*.Banjarmasin,Pustaka Baru Press.
- Robbins,Stephen.2015.*Organization Behaviour Perilaku Organisasi*).Jakarta:Salemba Empat.
- Rosyad Saleh.1977.*Manajemen Dakwah Islam*.Jakarta,Bulan Bintang.
- Rukajat,Ajat.2012.*Pendekatan Penelitian Kualitatif*.Sleman:Deepublish.

- Ruyatnasih, Yaya, dan Liya M. 2018. *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi, dan Kasus*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Sandu, Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sayidah, Nur. 2018. *Metodologi Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Sedarmayanti, Nursiswanto. 2014. *Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Sosial Kota Cimahi*. Jurnal Ilmu Administrasi, XI (3)
- Sepmady, Wendy. 2021. *Pengantar Kepemimpinan*. Ahlimedia.
- Setya, Pinton.dkk. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. Fakultas Ilmu Keolahragaan: Universitas Negeri Malang.
- Sinaga, Darmenia. 2019. *Buku Evaluasi Program Pendidikan*. Universitas Kristen Indonesia.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : AlfaBeta.
- Sukmadi. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. Humaniora Utama Press.
- Suwanto. 2018. *Manajemen dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Suwendra, I Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bali: NilaCakra.
- Terry, G.R. 2008. *Guide of Management (Prinsip-Prinsip Manajemen)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Terry, G.R. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metodologi Penelitian*. Bantul: Anak Hebat Indonesia.
- Thoha, Miftah. 2003 *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2019. *Manajemen dari Fungsi Dasar ke Inovasi*. Depok. Rajagrafindo.
- Wijaya, Hengki. 2019. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologi Jaffray.

Winarni ,Endang Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta : Bumi Aksara.

Yarbrough,Donald B.2010. *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation: The Program Standards: A Guide for Evaluators and Evaluation Users*.California:Sage Publication.

Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta:Kencana.

WAWANCARA

Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Tugu, bapak Ahmad Mahrodi,4 Maret 2022

Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Tugu, bapak Ahmad Mahrodi,21 Februari 2022

Wawancara dengan Staff Adminstrasi KUA Kecamatan Tugu, ibu Noor Laila Hidayah,21 Februari 2022

Wawancara dengan Staff Adminstrasi KUA Kecamatan Tugu, ibu Noor Laila Hidayah, 4 Maret 2022

WEBSITE

Kementerian Agama. Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.bab II

KUA Tenggarong.wordpress

SKIRPSI / JURNAL

Asyakir,Muhammad.*Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan Masyarakat*.Jurnal.Fisip. Universitas Riau Kampus Bina Widya, Pekanbaru.

Aulia N.F, Zayyan.2020.*Tinjauan Sosiologi Hukum Islam Terhadap Pratik Takwil Wali Dalam Akad Nikah*.Skripsi.Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Fitri,Wahyu.2020.*Peran Penyuluh Agama Islam dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah di Kecamatan Dabun Gelang Kab. Gayo Lues*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Aceh,Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Rawa Jurai. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Produktivitas Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Kotabumi*. 2018 (diakses Rabu,1 Juni 2022 Google Scholarship Universitas Sang Bumi Rawa Jurai)

Jurnal Manajemen. Pengaruh Sarana dan Prasarana Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai.(Universitas Bandar Lampung.2013) volume 2

Jurnal Manajemen Organisasi Pembelajaran dan Kepemimpinan. (IAIN Kediri Fakultas Tarbiyah dan Keguruan)

Jurnal Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. (Institut Pertanian Bogor Vol12 No.2 Agustus 2021) journal.ipb.ac.id

DRAFT WAWANCARA

Wawancara kepada Bapak Ahmad Mahrodi, Kepala KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang

1. Bagaimana bapak menjalankan program yang ada di KUA dengan mengarahkan pengarahan kepada anggota bapak?

Pada dasarnya kami di KUA menjalankan tupoksinya sesuai yang ditugaskan pada kami antara lain 10 tugas KUA seperti pencatatan nikah, statistik, bimbingan keluarga, dan lainnya. Dan kami ditugaskan oleh Kementrian Agama Kota Semarang dibantu beberapa penyuluh baik struktural maupun fungsional.

2. Bagaimana bapak membangun kinerja anggota di KUA dalam menjalankan tugas?

Tentu kami punya cara kerja dan menerapkan apa yang menjadi slogan di Kemenag seperti tanggungjawab dan berintegritas. Jadi itu menjadi pemicu bagi kami dalam menjalankan tugas. Dengan mengerjakan tupoksinya dan melayani masyarakat sebaik mungkin.

3. Seberapa efektif bapak memberikan pengarahan kepada anggota bapak di KUA dalam memberikan pengarahan kepada bapak?

Kinerja kami dengan memberikan tugas kepada anggota juga membantu dalam menyelesaikan tugas, sembari memberikan pelayanan, memantau pekerjaan dan saling mengoreksi.

4. Bagaimana bapak membangun kinerja dengan anggota bapak?

Kita bekerja tidak menjadikan mereka sebagai bawahan tapi sebagai mitra kerja dengan kata lain layaknya sebuah keluarga sehingga dapat memberikan pelayanan dengan maksimal.

5. Bagaimana bapak memotivasi anggota bapak di KUA?

Kami menumbuhkan semangat kerja anata lain dengan memberikan keteladana dan menjalankan sesuai aturan sehingga dapat dicontoh anggota lainnya.

6. Bagaimana bapak membangun komunikasi dengan anggota?

Alhamdulillah untuk komunikasi bagus untuk di KUA, meskipun kami juga ada penyuluh honorer juga berjalan baik dalam berkomunikasi.

7. Adakah kendala yang bapak alami di KUA?

Untuk kendala ada pada keterbatasan pada pegawai kami di KUA jadi tidak bisa maksimal dalam memberikan pelayanan. Dan juga ketika kami memberikan pelayanan ke luar kendala medan dan lokasi karena berada di jalan pantura.

8. Apakah tugas-tugas KUA dijalankan hanya di KUA saja?

dalam pembagian tugas kami dibantu oleh penyuluh lainnya, kami berkoordinasi dalam pembagian tugas jadi kami terbantu pada tugas kami selain pencatatan nikah.

9. Bagaimana bapak menangani kendala yang ada?

Kami melakukan pembagian tugas, walaupun pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Tugu ini memiliki intensitas keramaian pelayanan tidak terlalu ramai, jadi kita selalu membantu dan berkomunikasi baik dengan penyuluh yang ada di kelurahan Kecamatan Tugu untuk membantu kami di KUA maupun dengan staff yang ada.

10. Untuk penyuluh yang ada di luar KUA, apakah beliau-beliau ini datang ke KUA tiap hari kerja?

Untuk seluruh penyuluh datang ke KUA tiap hari senin sampai kamis, untuk hari jumat biasanya mereka ada tugas entah itu jadi guru ngaji, jadi khotib, ataupun tugas lainnya di kelurahan.

Wawancara dengan ibu Noor Laila Azizah, staff administrasi KUA Kecamatan Tugu Kota Semarang

1. Bagaimana ibu menumbuhkan motivasi untuk dapat bekerja dan bertugas sebagai staff di KUA Kecamatan Tugu?

Tentunya motivasi untuk menumbuhkan semangat terutama dari diri sendiri dulu mas, kiranya kita bekerja juga untuk memenuhi kebutuhan sendiri dengan keluarga dirumah. Selain itu tempat kerja juga nyaman jadi bisa bekerja baik.

2. Bagaimana ibu dapat menjalin koordinasi dengan kepala KUA untuk penyelesaian tugas dan pelayanan kepada masyarakat?

Untuk koordinasi dengan bapak kepala sering kami lakukan, soalnya berkaitan dengan pelayanan kepada warga yang datang juga harus dibantu dalam kepengurusan surat menyurat nikah dan lainnya.

3. Bagaimana pengarahan yang diberikan oleh Kepala KUA kepad ibu dalam bertugas?

Dalam pengarahan tugas yang diberikan pengarahan sangat jelas, bapak bisa langsung menuju meja staff untuk mengecek dan memberikan arahan, selain itu juga mengevaluasi jika ada kekuarangan dalam tugas. Saling membantu begitu.

4. Perihal berkomunikasi, bagaimana ibu menjalin dan membangun komunikasi dengan baik?

Untuk komunikasi alhamdulillah baik. bisa secara langsung maupun lewat gadget untuk memudahkan komunikasi. bukan hanya itu, komunikasi juga sering dengan para penyuluh non pns untuk komunikasi berjalan lancar.

5. Apakah kendala yang dirasakan ibu selama ibu bertugas di KUA Kecamatan Tugu?

Untuk kendala kami di KUA ialah kekurangan petugas yang ada di kantor, jadi ketika ramai warga yang datang kami juga melayani satu persatu, walaupun ada tugas keluar kami harus menutup sementara KUA nya.

6. Adakah upaya untuk mengatasi kendala?

Kami bisa memanggil penyuluh yang ada di kelurahan untuk membantu kami di KUA. Selain itu juga kami meninggalkan selebaran pengumuman penutupan sementara KUA jika ada tugas.

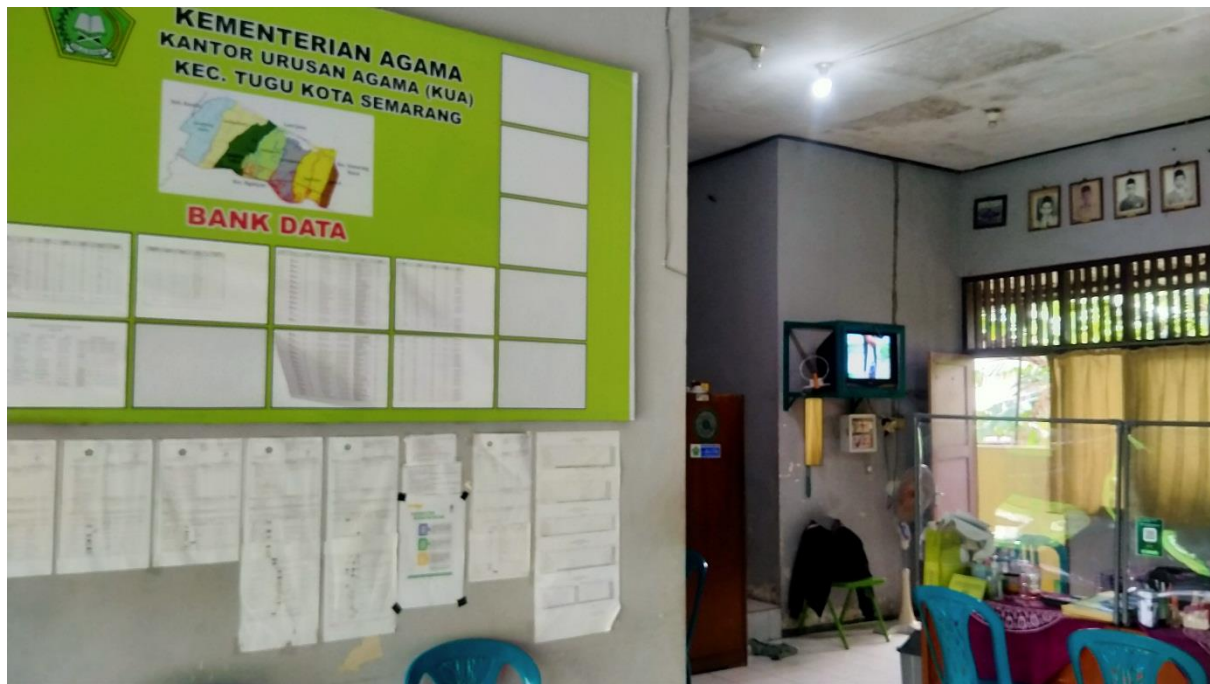
LAMPIRAN-LAMPIRAN



Gambar 1 Ruangan Kerja KUA Kecamatan Tugu



Gambar 2 Sudut Ruang KUA



Gambar3 Ruang Kerja Staff



Gambar 3 Bangunan KUA Kecamatan Tugu



Gambar 4 Ruang Kerja Kepala



Gambar 5 bersama pegawai dan kepala KUA

DAFTAR HADIR	
PENYULUH AGAMA ISLAM NON PNS	
KECAMATAN TUGU KOTA SEMARANG	
1.	H. NASOKAN
2.	ROBITHOH ZAIN, SHI
3.	MOHAMMAD MUFID
4.	H. MUHAMMAD QOLYUBI, S.Ag
5.	H. LUBABUL MA'ALI AHMAD
6.	SIBAHUL KHOIR, S.Ag
7.	INDRAWATI, SHI
8.	ROUDHOTUN NAFIAH, S.Ag

Gambar 5 Absensi Kehadiran Penyuluh NON PNS

 SERTIFIKAT	
Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, menyatakan bahwa :	
Nama	: Hasanah Hidayah
NIK	: 5374075504800007
Tempat/Tgl. Lahir	: Semarang, 15 April 1980
Satuan Kerja/Lembaga	: KIAA Kec. Satean, Amborawa
Jabatan	: Penyuluh Agama
TELAH MENGIKUTI Bimbingan teknis fasilitator Berkah Keuangan Keluarga Angkatan I kelas 22 Jam Pelajaran (JP) pada tanggal 17 November 2018 s.d 19 November 2018.	
	
Yogyakarta, 19 November 2018 Mengetahui pt. Ugras Bina: Islam Direktur Bina KIAA dan Keluarga Sakinah  Dr. H. Muband, M.M.	

Gambar 7 Sertifikasi Penyuluh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TUGU
 Alamat : Jln. Tapaksari Telp. 024-8661868 Kode Pos 50121 Semarang

SURAT KETERANGAN

Nomor : 287/Kua.11.33.16/PW.01/06/2022

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu Kota Semarang, Menerangkan bahwa :

Nama : RIDWAN WIJAYA
 NIM : 1701036098
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Lokasi Penelitian : Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Tugu Kota Semarang

Telah melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul " **PENERAPAN FUNGSI ACTUATING DALAM PELAKSANAAN PROGRAM MEKANISME KERJA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KEC. TUGU KOTA SEMARANG**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.



Semarang, 16 Juni 2022

Kepala,

Ahmad Mahrodi, S.Ag

NIP. 196812142003121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185

Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 3524/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2021

Semarang, 25 November 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : Permohonan Ijin Riset

Kepada Yth.

Kepala KUA Kecamatan

Tugu di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

N a m a : Ridwan Wijaya

NIM : 1701036098

Jurusan : Manajemen Dakwah

Lokasi Penelitian : KUA Kecamatan Tugu

Judul Skripsi : Penerapan Fungsi *Actuating* Dalam Pelaksanaan Program Mekanisme Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Tugu Kota Semarang.

Bermaksud melakukan riset penggalan data di **Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tugu** Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An: Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha



SITI BARARAH

Tembusan Yth. :

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama : Ridwan Wijaya
2. TTL : Semarang, 15 Maret 1999
3. NIM : 1701036098
4. Alamat Rumah : Erowati Baru RT 02 RW 08 Kelurahan Bulu Lor,
Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang.
5. No. Handphone : 089501893716
6. E-mail : ridwanmerdeka45@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

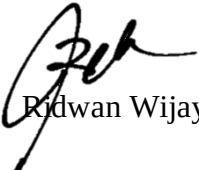
1. MI Al-Khoiriyah 1 Kota Semarang
2. MTs Al-Khoiriyah Kota Semarang
3. MAN 1 Kota Semarang
4. Menempuh Strata 1 UIN Walisongo Semarang Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2017

C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Ekstrakurikuler Paskibra MAN 1 Semarang th. 2016
2. Wakil Ketua UKM PSHT Komisariat UIN Walisongo Semarang th.2020
3. Koordinator Departemen Organisasi UKM PSHT Komisariat UIN Walisongo
Semarang th.2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagaimana dengan kebenaran.

Penulis


 Ridwan Wijaya