

**PENERAPAN MANAJEMEN STRATEGIK PEGAWAI KANTOR
URUSAN AGAMA DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN TERHAHADAP MASYARAKAT DI
KECAMATAN SIMPANG EMPAT
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
dan Memenuhi Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Oleh :

INKADAYANTI BR SEMBIRING

NIM : 0104191024



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

SUMATERA UTARA MEDAN

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

2023

PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENERAPAN MANAJEMEN STRATEGIK PEGAWAI KANTOR

URUSAN AGAMA DALAM PENINGKATAN KUALITAS

PELAYANAN TERHAHAP MASYARAKAT DI

KECAMATAN SIMPANG EMPAT

KABUPATEN KARO



Oleh :

INKADAYANTI BR SEMBIRING

NIM: 0104191024

Dapat disetujui dan disahkan untuk diajukan pada Sidang Munaqasyah Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

Medan, 11 Juli 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

Pembimbing I

Dr. Rubino, MA

NIP. 197312291999031001

Pembimbing II

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA

NIP.197408072006041001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inkadayanti Br Sembiring

Nim : 0104191024

Program Stidi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan
Agama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap
Masyarakat di Kecamatan Simpang Empat kabupaten Karo.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanay telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, maka gelar dan ijazah saya diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 11 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Inkadayanti Br Sembiring

NIM: 0104191024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Willièm Iskandar Pasar V Medan Estate 20731

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo** An. Inkadayanti Br Sembiring, NIM: 0104191024, Program Manajemen Dakwah telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Skripsi pada tanggal 08 Agustus 2023 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 08 Agustus 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sumatera Utara Medan

Ketua

Dr. Soiman, MA.
NIDN: 2007056603

Sekretaris

M. Fachran Haikal, STP., MM
NIDN: 2027028003

Anggota Penguji :

- | | |
|--|---------|
| 1. Prof. Dr. Abdurrahman, M.Si.
NIDN: 2003016802 | 1. |
| 2. Dra. Nasrillah, MG.MA.
NIDN: 2003076401 | 2. |
| 3. Dr. Rubino, MA.
NIDN: 2029127304 | 3. |
| 3. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA.
NIDN: 2007087404 | 4. |
-

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sumatera Utara



Dr. Hasan sazali, MA
NIDN: 2022027604



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20731

SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi An. Tri Suci Maghfirani:

Nama : Inkadayanti Br Sembiring

NIM : 0104191024

Judul :Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo

Anggota Penguji

1. Prof. Dr. Abdurrahman, M.Si.
NIDN: 2003016802

1.

2. Dra. Nasrillah, MG.MA.
NIDN: 2003076401

2.

3. Dr. Rubino, MA.
NIDN: 2029127304

3.

4. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA.
NIDN: 2007087404

4.

Medan, 08 Agustus 2023
An. Dekan
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Soiman, MA.
NIDN 2007056603

ABSTRAK

Nama : Inkadayanti Br Sembiring
NIM : 0104191024
Fak/Program Study : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah
Pembimbing I : Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA.
Pembimbing II : Dr. Rubino. MA.
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo dalam peningkatan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat, dan bagaimana langkah-langkah yang dilakukan serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan langkah-langkah tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan (deskriptif) untuk mendapatkan data yang mendalam. Data yang diperoleh yaitu melalui wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara secara terbuka atau tidak terstruktur yang dilakukan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan yaitu melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo. Sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk menemukan sejarah, visi-misi, dan data umat beragama di Kabupaten Karo khususnya di Kecamatan Simpang Empat.

Hasil penelitian menunjukkan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo Terhadap Masyarakat merekamenerapkan :

1. Model penerapan manajemen strategik yaitu model perencanaan klasik, model perencanaan strategi visioner, dan model manajemen strategi peramalan.
2. Tahapan manajemen strategik yang dilakukan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo yaitu perencanaan atau perumusan strategi yang akan dilakukan dalam lembaga agar mencapai tujuan yang diharapkan, pelaksanaan strategi yang telah disusun sebelumnya atau bisa juga dikatakan sebagai tindakan, melakukan evaluasi strategi atau dengan kata lain melakukan pengkajian ulang faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi landasan perumusan strategi diterapkan.
3. Hambatan yang dihadapi dalam dalam penerapan manajemen strategik yaitu : kurangnya pegawai yang bekerja atau kurangnya sumber daya manusia atau yang disingkat dengan SDM, adanya persepsi dari masyarakat tentang kinerja lembaga Kantor Urusan Agama yang membuat kesalah pahaman, adanya budaya yang melekat pada diri masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana dalam kantor, dan terkendala dengan waktu.

Kata kunci :Manajemenstrategik, pegawai, Kantor Urusan Agama, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah memberi petunjuk jalan kebenaran. Skripsi ini berjudul **“Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo”**.

Diajukan sebagai tugas akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis sangat menyadari banyak kendala yang dihadapi, namun berkat kerja yang maksimal dan bantuan serta doa dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat juga diselesaikan. Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus dan mendalam pertama sekali kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Sapri Sembiring dan ibunda Suryanta Br Tarigan yang telah membesarkan dan mendidik penulis, semoga ini menjadi amal kebaikan yang terus mengalir pahalanya bagi mereka. Juga kepada abang Insan Kamil Sembiring, SE beserta kakak ipar penulis Ayu Nuryati Br Sitepu, S. Ak, yang turut membantu baik moril maupun materil. Mudah-mudahan Allah membalaskan kebaikan mereka dengan berlipat ganda dan dimudahkan segala urusannya. Begitu juga kepada semua pihak, baik perorangan maupun lembaga yang ikut berjasa dalam proses penyelesaian studi saya ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag selaku Rektor yang telah menerima penulis beserta Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag. Wakil Rektor II Bapak Dr. Abrar M. Dawud Faza, S.Fil., M.A. Wakil Rektor III Bapak Prof. Dr. Katimin, M.A, dan Wakil Rektor IV Bapak Prof. Dr.

Muzakkir, M.Ag, dan para staf biro UIN SU Medan yang telah menerin penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Sumatera Uta Medan.

2. Bapak Dr. Hasan Sazali, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, Bapak Hasnun Jauhari Ritonga, MA selaku Wakil Dekan I sekaligus sebagai pembimbing/promotor II, Ibu Elviyanti Ritonga, MA selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Anang Anas Azhar, MA selaku Wakil Dekan III yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk belajar dan menggali ilmu sekaligus menyelesaikan pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan
3. Bapak Dr. Soiman , MA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Bapak M. Fachran Haikal, STP.MM. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah dan Kak Khairani M.Si sebagai staf jurusam Manajemen Dakwah yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Rubino, MA selaku pembimbing/promotor I yang telah banyak memberikan kontribusi kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini, berupa masukan, arahan, dan sebagainya. Mudah-mudahan segala masukan yang telah diberikan menjadi amal dan dapat bermanfaat dalam rangka pengembangan wawasan keilmuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan yang telah mencurahkan ilmunya sehingga penulis mendapat bekal dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Staf-staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo dan Kemenag Bapak Drs. M. Nur Chaniago selaku Kepala KUA Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo, Bapak Desopian Tarigan Spdi selaku staf KUA, BapakH. Abdul Fahri, S.Ag Kepala Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Karo Bapak Dimas Batubara selaku staf Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Karo sebagai informan penelitian ini, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi, sehingga penelitian

ini dapat diselesaikan. Mudah-mudahan hal tersebut menjadi amal kebajikan dan diberi pahala oleh Allah dengan berlipat ganda.

7. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Ayahanda Sapri Sembiring dan Ibunda Suryanta Br Tarigan yang selalu memberikan dukungan, pengorbanan, perhatian, dan motivasi kepada penulis agar tetap semangat dan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini. Abang kandung penulis Insan kamil Sembiring, SE dan kakak ipar penulis Ayu Nuryati Br Sitepu, S.Ak, Sepupu penulis Afrentina Sitepu, A.Md, Fitri Anita Br Sitepu, SE, Bertha Wandasari Br Sinukaban, Ariyo Azhari Sitepu, S.Ak dan Bik Uda Penulis Faedah Br Sembiring yang telah menjadi sumber motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Dakwah C 2019 terkhusus Tri Suci Maghfirani, Husnul Isnaini Lase, Khairunnisa Rahmalia, Nina Nur Sakinah, Monika Br Sinulingga, Nur Jannah Marpaung, Siti Aisyah Harahap. Dan sahabat-sahabat penulis yang dirumah yaitu Egalorena Br Meliala A.Md.Kes, Ita Purnamasari Br Sitepu A.Md,Ak, Pratiwi Rahmadani Br Ginting, A.Md.A.B, Tiara Dewi Kusuma Br Ginting, S.Sos, Yunda Risa Br Perangin-angin yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Mudah-mudahan Allah memberikan kemudahan terhadap segala urusan mereka di dunia ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang juga telah banyak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan kontribusi yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT khususnya dan terimakasih banyak bagi paca pembaca umumnya.

Karo, 11 Juli 2023

Pe n u l i s



Inkadayanti Br Sembiring

NIM. 0104191024

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Batasan Istilah	6
G. Manfaat Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORETIS	10
A. Manajemen Strategik	10
1. Pengertian Manajemen Strategik	10
2. Model Manajemen Strategik.....	12
3. Tahapan dalam Manajemen Strategik	13
4. Peran dan Manfaat Manajemen Strategik	15
5. Hambatan atau Kendala Manajemen Strategik	17
6. Implementasi Strategik	18
B. Manajemen Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik	20
2. Ciri Pelayanan Publik	21
3. Prinsip Pelayanan Publik	22
4. Asas-asas Pelayanan Publik	
5. Pelayanan dalam Perspektif Islam	
C. Kualitas Pelayanan	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2. Indikator Kualitas Pelayanan	29
D. Kantor Urusan Agama	31
1. Pengertian Kantor Urusan Agama	31

2. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama	32
E. Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Informan Penelitian	38
D. Sumber Data Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	40
H. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. TEMUAN UMUM	43
1. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	43
2. Sejarah Atau Profil Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	43
3. Data Umat Beragama Perkecamatan Se-Kabupaten Karo Tahun 2021 ..	45
4. Visi-Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	45
5. Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	46
6. Jenis-Jenis Pelayanan Yang Dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	46
B. TEMUAN KHUSUS	47
1. Model Penerapan Manajemen Strategik yang Dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	47
2. Tahapan Manajemen Strategik yang Dilakukan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	51
3. Hambatan yang Dihadapi Dalam Penerapan Manajemen Strategik yang Dilakukan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan	

SimpangEmpat Kabupaten Karo.....	55
C. PEMBAHASAN	56
1. Model Penerapan Manajemen Strategik yang Dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	57
2. Tahapan Manajemen Strategik yang Dilakukan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan simpang Empat Kabupaten Karo.....	59
3. Hambatan Yang Dihadapi dalam Penerapan Manajemen Strategik yang Dilakukan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.....	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN