



DOI: <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i3>

Received: 18 Juli 2023, Revised: 7 Agustus 2023, Publish: 10 Agustus 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

## Pengaruh Karakter Pemimpin Terhadap Pelayanan Publik di KUA Padang Timur

Yuda Hose Pranando<sup>1</sup>, Annisa Fitri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia, [yudahose99@gmail.com](mailto:yudahose99@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia, [fitriannisa@unespadang.ac.id](mailto:fitriannisa@unespadang.ac.id)

Corresponding Author: [yudahose99@gmail.com](mailto:yudahose99@gmail.com)

**Abstract:** *The character of an individual can be influential in leading an agency. The problems that occur are still mild and occur due to several factors that can influence them. The East Padang KUA leader upholds democracy in leading the agency. The quality service provided by East Padang KUA employees to the community becomes a successful leader. This research aims to determine the influence of leader character on public services. The research method used is an inductive qualitative method, observation, and documentation. The leaders of the East Padang KUA, in solving a problem, also often carry out deliberation/consensus in making decisions for the development of the East Padang KUA in a better direction. This problem is in the form of differences of opinion or miscommunication between employees and employees of KUA Padang Timur. The East Padang KUA leader will take steps that are considered by the current circumstances experienced by the East Padang KUA. A person's abilities have a big influence on leadership abilities because he will be an example for employees, and what can change comes from oneself.*

**Keyword:** *Character, Leadership, Public Service.*

**Abstrak:** Karakter seorang individu dapat berpengaruh dalam memimpin suatu instansi. Permasalahan yang terjadi masih bersifat ringan dan terjadi karena beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Pemimpin KUA Padang Timur menjunjung tinggi demokrasi dalam memimpin lembaganya. Pelayanan berkualitas yang diberikan pegawai KUA Padang Timur kepada masyarakat menjadi pemimpin yang sukses. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakter pemimpin terhadap pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif induktif, observasi, dan dokumentasi. Para pimpinan KUA Padang Timur dalam menyelesaikan suatu permasalahan juga sering melakukan musyawarah/mufakat dalam mengambil keputusan demi pengembangan KUA Padang Timur ke arah yang lebih baik. Permasalahan tersebut berupa perbedaan pendapat atau miskomunikasi antara pegawai dan pegawai KUA Padang Timur. Pimpinan KUA Padang Timur akan mengambil langkah-langkah yang mempertimbangkan keadaan yang dialami KUA Padang Timur saat ini. Kemampuan yang dimiliki seseorang mempunyai pengaruh yang besar terhadap kemampuan kepemimpinannya karena ia akan menjadi teladan bagi karyawannya, dan apa yang dapat berubah itu datang dari diri sendiri.

**Kata Kunci :** Karakter, Kepemimpinan, Pelayanan Publik.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik (Public Service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal tersebut pelayanan publik di KUA Padang Timur untuk segi pelayanan sudah mencakup standarisasi yang ada, bagaimana mereka melayani masyarakat dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan.

Untuk memenuhi pelayanan publik yang maksimal tentunya ada peran seorang pemimpin yang berkarakter. Kepemimpinan adalah proses memusatkan dan mempengaruhi kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan anggota kelompok. Menurut Kouzes & Posner (2004:26-27) ada 20 karakteristik dari seorang pemimpin: 1. Jujur 2. Berorientasi ke depan 3. Kompeten 4. Membangkitkan semangat 5. Cerdas 6. Berwawasan adil 7. Berwawasan luas 8. Mendukung 9. Dapat dipercaya, Dapat diandalkan, Kooperatif 12. Tegas 13. Imajinatif 14. Ambisius 15. Berani, Perhatian, Dewasa, Setia Pengendalian diri Independen. Salah satu tantangan yang dialami oleh seorang pemimpin adalah bagaimana ia dapat menggerakkan bawahannya agar mau mengkonsentrasikan kemampuannya untuk kepentingan organisasi dan juga kepentingan bawahan. Peran dari seorang pemimpin inilah sangat penting karena terlaksananya roda organisasi/instansi yang baik, yang nantinya akan melayani masyarakat.

Seorang pemimpin hendaknya mengupayakan untuk memiliki sifat tersebut sehingga pemimpin tersebut mendapat kredibilitas positif di mata bawahannya. Pemimpin menjadi nahkoda yang disukai bawahannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sifat jujur, Kompeten, Bertanggung Jawab, dan berorientasi kedepan adalah 4 (empat) sifat yang paling dikagumi bawahan. Oleh karena itu pemimpin harus berusaha untuk memiliki sifat-sifat tersebut. Kouzes & Posner (2004:29) mengemukakan Kejujuran berkaitan erat dengan nilai-nilai dan etika.

Dalam PMA No. 34 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, pasal 1 dinyatakan bahwa Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota. yang bertugas melaksanakan, layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

Dari hal tersebut pemimpin KUA dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas dan fungsi yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemimpin KUA baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja bawahan yang baik.

Pada kepemimpinan di KUA untuk permasalahan tidak ada, tetapi respon atau tanggapan dari staff tentu ada, apalagi staff tersebut salah pengertiannya atau salah dalam mengartikan penyampaian seorang atasan di KUA. Untuk perihal masalah apalagi hal yang negatif sejauh ini belum ada, bahkan tidak ada.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci dengan analisis data bersifat induktif hasil penelitian ini lebih menekankan makna daripada generalisasi yaitu proses penalaran yang bertolak dari individu menuju kumpulan umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan studi lapangan. Proses analisis data penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai. Sebelum peneliti masuk kewilayah objek penelitian maka sebelumnya peneliti menyiapkan data-data studi pendahuluan atau data sekunder untuk menentukan fokus penelitian. Kemudian selama dilapangan peneliti harus menganalisis setiap orang yang diwawancarai dan dapat mengambil kesimpulan, jika data belum valid, maka peneliti dapat mengembangkan pertanyaan sampai tahap tertentu, sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Padang Timur**

Kantor Urusan Agama Padang Timur merupakan sebuah instansi dibawah naungan kementerian agama Kota Padang yang melaksanakan Sebagian tugas Kantor Kementerian di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan.

Tugas dan Fungsi KUA yang tertuang dalam PMA No. 34 tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, pasal 1 dinyatakan bahwa Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota .yang bertugas melaksanakan, layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

Adapun fungsi KUA sebagaimana di sebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 34 2016 ayat (1) adalah:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjid dan
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

### **Bagaimana penerapan Gaya Kepemimpinan yang digunakan di KUA Padang Timur**

Pada KUA Padang Timur tentunya memiliki gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin KUA Padang Timur dalam memimpin instansi tersebut. Namun, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin KUA Padang Timur ini tergantung kepada kondisi yang sedang terjadi atau yang dihadapi oleh KUA Padang Timur. Adakalanya pemimpin KUA Padang Timur bersikap demokratis hal ini terlihat dalam cara pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemimpin KUA Padang Timur dalam menyelesaikan suatu permasalahan, pemimpin KUA Padang Timur juga sering melakukan musyawarah/mufakat dalam mengambil keputusan untuk perkembangan KUA Padang Timur kearah yang lebih baik. Pada saat inilah pemimpin KUA Padang Timur akan menerima setiap ide yang diberikan oleh para pegawai serta karyawan yang ada.

Adakalanya pemimpin KUA Padang Timur bersifat harus otokratis yang mana pada hal ini pemimpin akan menetapkan sesuatu keputusan yang harus dilaksanakan oleh bawahannya yang mana sifat dari keputusan yang diambilnya ini bersifat mutlak dan harus dipatuhi oleh pegawainya. Seperti harus menegakan kedisiplinan yang tinggi dan memberikan pengabdian serta pelayanan yang prima kepada masyarakat. Jika ada diantara pegawai yang melanggar maka nantinya akan diproses langsung oleh pemimpin KUA Padang Timur. Pada dasarnya pemimpin KUA Padang Timur sangat menjunjung tinggi hal kedemokratisan dalam memimpin instansi.

### **Dalam menjalankan gaya kepemimpinan, apakah terdapat masalah-masalah yang timbul di kalangan pegawai?**

Dalam memimpin suatu instansi tentu saja terdapat beberapa permasalahan baik itu permasalahan yang besar maupun kecil. Pada dasarnya permasalahan ini terjadi dari beberapa factor atau hal yang dapat mempengaruhinya pada suatu instansi. Penyebab terjadinya permasalahan atau konflik dalam instansi diantaranya yaitu:

1. Terdapat perbedaan pada diri individu, hal itu dapat meliputi perbedaan pendirian maupun perasaan.
2. Terdapat perbedaan pada latar belakang kebudayaan yang mana hal ini akan membentuk perbedaan diantara individu-individu yang berbeda sesuai latar belakang masing-masing.
3. Terdapat perbedaan kepentingan antara individu dengan kelompok.
4. Terdapat perubahan-perubahan pada nilai-nilai yang terjadi dalam masyarakat yang mana perubahan ini bersifat cepat dan memdadak.
5. Serta terdapat perbedaan diantara individu dalam hal pola berinteraksi antara individu satu dengan individu yang lainnya.

Begitu juga pada instansi KUA Padang Timur terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Namun, untuk jenis masalah yang pernah terjadi masih bersifat ringan dan masih mudah dalam penyelesaian masalah tersebut. Permasalahan tersebut berupa perbedaan pendapat atau miss-communication diantara para pegawai serta karyawan KUA Padang Timur.

### **Apa solusi yang diberikan atas kesalahpahaman tersebut?**

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada suatu instansi tentu saja memiliki cara-cara atau solusi dalam menyelesaikannya. Jika tidak ada solusi yang menyelesaikan suatu permasalahan tersebut maka suatu instansi tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik. Instansi tersebut akan selalu berada dalam permasalahan hingga instansi tersebut dapat hancur akibat permasalahan yang tidak kunjung selesai. Baik besar ataupun kecil suatu permasalahan yang terjadi dalam instansi harus segera dicarikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Karena, sekecil apapun permasalahan akan mempengaruhi jalannya instansi tersebut. Solusi yang dilakukan serta diterapkan oleh pemimpin KUA Padang Timur dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi yaitu dengan memberikan cara penyelesaian masalah yang harus sesuai dengan keadaan permasalahan yang sedang terjadi pada instansi KUA Padang Timur. Solusi tersebut diantaranya dapat berupa:

1. Pemimpin KUA Padang Timur akan memberikan penjelasan serta pemahaman kepada para pegawai atau karyawan secara keseluruhan.
2. Pemimpin KUA Padang Timur akan menerapkan demokrasi dengan cara mengajak seluruh pegawai beserta karyawan instansi untuk musyawarah/mufakat dalam mencari solusi dari permasalahan tersebut.
3. Pemimpin KUA Padang Timur akan memproses secara pribadi jika permasalahan tersebut bersifat individu.
4. Serta pemimpin KUA Padang Timur dapat memberikan atau menentukan keputusan yang bersifat absolut atau harus dipatuhi oleh semua pegawai beserta karyawan agar

permasalahan tersebut cepat selesai. Namun, hal ini dilakukan jika permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang besar.

Dalam hal mencari solusi atas penyelesaian suatu masalah Pemimpin KUA Padang Timur akan mengambil Langkah yang dipertimbangkan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi dan dialami pada KUA Padang Timur.

### **Apakah karakter seseorang dapat berpengaruh dalam memimpin suatu instansi?**

Karakter yang dimiliki oleh seorang individu sangat dapat berpengaruh dalam hal individu tersebut memimpin suatu instansi. melalui karakter akan mencerminkan bagaimana seseorang tersebut. Pada dasarnya seorang pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam suatu instansi. pemimpin yang baik dapat memimbing para pegawai serta karyawan atas Tindakan yang akan dilakukan. Pemimpin merupakan panutan bagi seluruh pegawai dan karyawan, dimana pemimpin yang nantinya akan memberikan dukungan serta memberikan fasilitas komunikasi antar pegawai serta seluruh karyawan. Pemimpin memiliki peran penting sebagai fasilitator dalam menyelesaikan konflik serta menjadi wakil bagi para bawahannya. Pemimpin yang baik akan membawa kesuksesan bagi instansi yang dipimpinnya. Beberapa hal yang dapat membentuk karakter seorang pemimpin serta harus dimiliki seorang pemimpin dalam memimpin suatu instansi yaitu:

- a. Memahami gaya kepemimpinan.
- b. Menjadi role model atau contoh yang baik bagi pegawai.
- c. Membangun koneksi atau hubungan yang baik di lingkungan dalam maupun lingkungan luar instansi.
- d. Memiliki skill public speaking yang bagus agar mampu menjadi seorang pembicara yang handal.
- e. Menjadi pemimpin yang terbuka akan ide serta masukan yang diberikan demi kemajuan instansi.
- f. Mampu memberikan motivasi bagi bawahan.
- g. Mampu bersikap profesional.

Ciri-ciri karakter pemimpin yang baik diantaranya, memiliki karisma, memiliki dedikasi yang tinggi, memiliki integritas, juga mau ikut bekerja, mau membantu, mau mendengarkan serta dapat memberikan keputusan yang bijaksana. Karakter seseorang sangat berpengaruh terhadap kepemimpinan, karena hal itu akan menjadi contoh bagi staff atau karyawannya. Dan tentunya yang bisa merubah karakter tersebut adalah diri sendiri.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang gaya kepemimpinan di KUA Padang Timur, didapatkan kesimpulan yaitu gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin di KUA Padang Timur tidaklah berfokus dengan satu gaya kepemimpinan saja. Kepemimpinan beliau adalah tergantung dan bergantung dari situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Kemudian jenis permasalahan yang muncul pada prosesnya menjadi pertimbangan bagi pemimpin KUA Padang Timur dalam mengambil tindakan. Di samping itu, satu hal yang diimplementasikan dan dijunjung tinggi di KUA Padang Timur ialah kedemokratisan dalam memimpin instansi. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin di sana membuka forum untuk musyawarah/mufakat guna mengambil keputusan untuk perkembangan KUA Padang Timur yang lebih baik, di mana para pegawai dan karyawan dapat saling memaparkan pendapat dan menuangkan gagasannya. Namun, tidak dapat dipungkiri juga bahwa kendala atau masalah kecil sering muncul, seperti *miss-communication* antar karyawan atau pegawai.

Pemimpin adalah cerminan bagi karyawannya dalam sebuah instansi. Dengan begitu, karyawan akan turut menerapkan dan mengimplementasikan bagaimana karakter pemimpin dalam memimpin instansi tempat mereka bernaung. Menimbang karakter dan gaya

kepemimpinan pemimpin KUA Padang Timur, dapat kita katakan juga bahwa baik pegawai maupun karyawan di bawah pimpinannya mampu dan cukup mumpuni dalam menjalankan tugas mereka sebagai pelayan publik di KUA Padang Timur. Kepemimpinan seorang pemimpin di sebuah instansi tentu sedikit banyaknya akan mempengaruhi cara kerja bawahannya yang juga akan berdampak dengan konsumen atau pengguna jasa mereka nantinya.

## REFERENSI

- Abror, K. (2013). Persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan daerah Kabupaten Sragen. *Doctoral dissertation*. Ilmu Perpustakaan.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Kartono, K. (1983). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kuaumbulharjo. (2019). Tugas dan Fungsi-KUA Umbulharjo. Diakses pada 20 Juni 2022, dari <https://kuaumbulharjo.org/tugas-dan-fungsi/>
- Nawawi, H., Martini, H. (1995). *Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2020). *Kepemimpinan Birokrasi*.
- PENGANTIN, P, K, C., & DI KUA, K. P. K. B. A. *Deskripsi Masyarakat Kecamatan Pagedongan*
- Ruzikna, R., & Marfuah, M. (2015). Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap loyalitas karyawan (Studi Kasus Hotel Olgaria Pekanbaru). *Doctoral dissertation*. Riau University.
- Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 513-524.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Sondang, P. S. (2003). *Teori dan praktek kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiarto, A. (2017). Peran KUA dalam mengimplementasikan undang-undang nomer 1 tahun 1974 tentang perkawinan di Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan: Study tentang Manajemen Dakwah. *Doctoral dissertation*. UIN Raden Intan Lampung)
- Wibowo, U. B. (2011). Teori Kepemimpinan. *Badan Kepegawaian Daerah Kota Yogyakarta [skripsi].[internet].[diunduh September 2017]. Tersedia pada: http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/tmp/C, 20201113*.
- Wirawan. (2013). *Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Yuliana, B., & Widayati, I. A. (2018). Analisis Karakteristik Pemimpin Yang Dikagumi Oleh Bawahan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 2(1), 209-218.
- Yuliana, B., & Widayati, I. A. (2018). Analisis Karakteristik Pemimpin Yang Dikagumi Oleh Bawahan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 2(1), 209-218.