

**MANAJEMEN PENGAWASAN PADA KELOMPOK KERJA PENYULUH
(POKJALUH) AGAMA ISLAM DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun oleh:

Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa

NIM. 20102040047

Pembimbing:

Hj. Early Maghfiroh Innayati S.Ag. M.Si

NIP 19741025 199803 2 001

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-379/Un.02/DD/PP.00.9/03/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PENGAWASAN PADA KELOMPOK KERJA PENYULUH
(POKJALUH) AGAMA ISLAM DI MAL Pelayanan Publik (MPP) Kota
Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHARISATUL AZIZAH FITRIANA ZULFA
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040047
Telah diujikan pada : Selasa, 27 Februari 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 65e4d31cc9748



Penguji I
Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si
SIGNED

Valid ID: 65e8297709774



Penguji II
Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 65e6e12401aa6



Yogyakarta, 27 Februari 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 65f011349a52

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku Pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara:

Nama : Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa
NIM : 20102040047
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Manajemen Pengawasan Pada Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta


Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini Kami berharap agar Skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan, Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 22 Februari 2024

Ketua Program Studi

Pembimbing


H. M. Thoris Nurmadiansyah
NIP. 19690227 200312 1 001


H. Early Maehfirah I. S. Ae. M.Si
NIP. 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa
NIM : 20102040047
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pengawasan Pada Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta** adalah hasil karya saya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 23 Februari 2024
Yang menyatakan



Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa
NIM 20102040047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

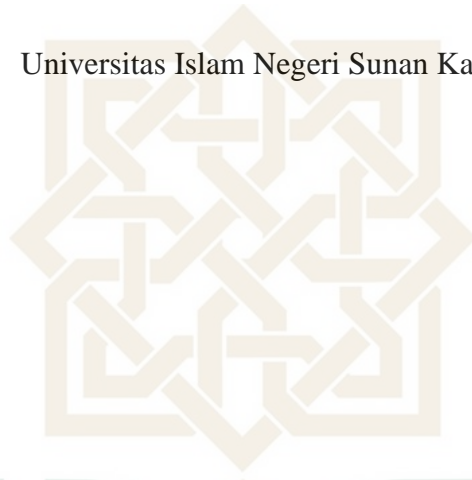
HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”¹

(Q.S. Al-Hasyr (59):18)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Badan Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, *AL-Qur'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 809.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyusun tugas akhir ini. Sholawat serta salam penulis sampai kan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan dalam segala bentuk amaliyah yang menjadi pedoman penulis melakukan penelitian ini

Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungann beberapa pihak dan berkat bantuan serta dukungan tersebut, Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .
4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E. M,Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing selama ini dalam perkuliahan dan kegiatan akademik.

5. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan membimbing dalam menyusun skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dengan ikhlas dan tulus.
7. Bapak Saeful Anwar selaku Kasi Bima Islam yang telah membantu dan memberikan izin dalam melaksanakan penelitian skripsi.
8. Bapak Eko selaku ketua Penyuluh Agama Islam yang telah memberikan binaan dan saran-saran terkait informasi dalam penelitian ini.
9. Kepada Kelompok Kerja Penyuluh Agama Islam yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi.
10. Orang tua saya tercinta Bapak Sutarno dan Ibu Indah, serta kakak dan adik penulis yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman sekolah saya Lisa, Ana, dan Utti yang telah memberikan segala bantuan yang penulis butuhkan.
12. Teman-teman KKN 111 Dusun Tangkisan 3 (Vani, Bunga, Sekar, Ilham, Umar, Falah, Riri, Kautsar, Mas Irfan, dan Dinda) yang telah mengajarkan arti kekeluargaan.
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2020 (Iffa, Rofi, dan Tiara) serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

14. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a terbaik atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan dan keiklasan seluruh pihak yang telah disebutkan maupun yang tidak disebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlimpah oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi pembaca dan seluruh pihak khususnya almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 23 Februari 2024

Penulis,

Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa

NIM: 20102040047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Kharisatul Azizah Fitriana Zulfa, 20102040047 dengan judul skripsi *Manajemen Pengawasan Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penyuluh agama Islam sebagai pelaksana kegiatan penyiaran agama Islam mempunyai peranan yang sangat strategis di dalam masyarakat, salah satu bentuk kegiatannya yaitu melalui konsultasi di Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan salah satu perkembangan birokrasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan ditingkat daerah. Maka dari itu supaya pelayanan konsultasi kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan dan mendapat yang maksimal, maka diperlukan pengawasan dalam kegiatan pelaksanaan konsultasi di MPP.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi data. Subjek penelitian ini adalah Kasi Bima Islam Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Ketua Penyuluh Agama dan Penyuluh Agama Islam Fungsional. Sedangkan obyek penelitian ini adalah seluruh kegiatan dan aktivitas Pokjaluh di MPP.

Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan pengawasan dilakukan setiap hari, setiap minggu, setiap bulan, dan triwulan. Sehingga dapat terkontrol dengan rutin dan dapat diperbaiki lebih awal dan sebaik mungkin. Penyimpangan yang terjadi pada pokjaluh di MPP Kota Yogyakarta yaitu berupa pelanggaran ringan, seperti kelengkapan atribut yang kurang lengkap atau keterlambatan tanpa alasan yang jelas. Dengan adanya pelanggaran ringan yang dilakukan oleh Pokjaluh maka sanksi yang diberikan berupa teguran secara langsung.

Kata kunci : Manajemen Pengawasan, Penyuluh Agama Islam, Mal Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	5
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI	27
A. Letak geografis.....	27
B. Profil Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	28
C. Penyuluh Agama Islam	37
D. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....	41
BAB III PEMBAHASAN	44
A. Penetapan Standar Pelaksanaan	45
B. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	50
C. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan	54
D. Membandingkan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisis Penyimpangan.....	60

E. Pengambilan Tindakan Koreksi.....	65
BAB IV PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
LAMPIRAN.....	76
DOKUMENTASI.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Penelitian.....	24
Gambar 1. 2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	24
Gambar 3. 1 Pelaksanaan Pelayanan di MPP Kota Yogyakarta.....	47
Gambar 3. 2 Kegiatan Monitoring di MPP Kota Yogyakarta	56
Gambar 3. 3 Pelaksanaan Evaluasi Layanan MPP	57
Gambar 3. 4 Laporan Harian Pelayanan di MPP	62
Gambar 3. 5 Pemberian Penghargaan Kepada Pokjaluh	69



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	35
Tabel 2. 2 Daftar Penyuluh Agama Islam Fungsional	39
Tabel 2. 3 Fasilitas di MPP Kota Yogyakarta	42
Tabel 2. 4 Jam Kerja Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Hanry Fayol yang dikutip dari buku Malayu S.P.Hasibuan yang berjudul *Manajemen*, manajemen itu terdiri dari fungsi-fungsi *planning, organizing, coordinating, comanding, dan controlling* yang disingkat POC3.² Keberhasilan manajemen *controlling* didukung oleh fungsi manajemen perencanaan, karena *planning* dan *controlling* merupakan dua tugas utama dari manajemen, keberhasilan perwujudan rencana sangat ditentukan oleh *controlling* yang didesain dan diimplementasikan oleh manajemen.³ Manajemen pengawasan merupakan proses dimana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk melaksanakan strategi organisasi.⁴

Manajemen pengawasan sangat penting dilakukan, karena manajemen pengawasan sangat menentukan baik dan buruknya suatu lembaga, termasuk pelaksanaan pengawasan kantor Kementerian Agama terhadap Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) agama Islam. Tujuan pengawasan ini adalah untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan, penyimpangan, dan permasalahan lain yang tidak sesuai dengan tugas dan

² Malayu Hasibuan, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.8.

³ Mulyadi, *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*, (Jakarta Salemba Empat, 2001), hlm. 645.

⁴ Robert N.Anthony, Vijay Govindarajan, *Management Control Sistem*, terj. Kurniawan Tjakrawala, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 8.

wewenang yang telah ditentukan.⁵

Sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Agama RI Nomor 79 tahun 1985 penyuluh agama adalah pembimbing umat beragama dalam rangka pembinaan mental, moral dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, serta menjelaskan segala aspek pembangunan melalui pintu dan bahasa agama.⁶ Untuk memaksimalkan fungsi penyuluh agama maka, penyuluh agama memiliki hak mendapatkan pengontrolan dan pengarahan yang berkaitan dengan operasional penyuluh agama dari kantor Kementerian Agama sebagai bentuk tanggung jawab dari kantor Kementerian Agama yang menaungi penyuluh agama.

Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam merupakan salah satu unsur penting di era pembangunan saat ini yang berusaha meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama kepada masyarakat. Mereka dituntut agar mampu menyebarkan segala aspek pembangunan melalui pintu agama agar penyuluhan dapat berhasil, maka seorang penyuluh agama harus memahami materi dakwah, benar-benar menguasai metode dakwah dan teknik penyuluhan, sehingga diharapkan seorang penyuluh agama dapat mencapai tujuan dakwah yaitu dapat mengubah masyarakat sasaran kearah kehidupan yang lebih baik dan

⁵ Sondang P, Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 63.

⁶ Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, *Panduan Tugas Penyuluh Agama Masyarakat*, (Jakarta: Direktorat Penerangan Agama Islam, 2007), hlm. 8-9.

sejahtera lahir maupun batin. Salah satu program kerja pokjaluh untuk mencapai tujuan tersebut adalah kegiatan pelayanan konsultasi di MPP.

Kegiatan Pokjaluh di MPP meliputi konsultasi pendaftaran haji, pelimpahan porsi haji, pembatalan haji, pendaftaran pernikahan, pelaksanaan ijab qobul, legalisasi buku nikah, konsultasi hukum keluarga dan pernikahan, pelayanan ikrar wakaf.⁷

Tetapi dalam kegiatan konsultasi masih memiliki banyak kekurangan di MPP, seperti jam kerja yang tidak tepat waktu, fasilitas yang kurang memadai untuk melakukan kegiatan konsultasi, materi konsultasi yang kurang, keterbatasan ruang, serta kegiatan ini merupakan kegiatan diluar tugas pokok pokjaluh fungsional, sehingga kegiatan ini masih belum maksimal ujar Bapak Eko Agus Wibowo selaku ketua pokjaluh kota Yogyakarta.⁸

Manajemen pengawasan perlu dilakukan dalam kegiatan konsultasi di MPP pada Pokjaluh karena terjadi permasalahan utama yaitu Pokjaluh yang bertugas tidak hadir sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, karena Pokjaluh yang bertugas belum hadir sesuai jam kerja banyak masyarakat yang datang ke MPP kecewa karena harus menunggu lama atau bahkan pindah ke kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk berkonsultasi. Padahal sesuai tujuan, bahwa MPP ini memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat, tetapi dengan ketidak hadiran

⁷ Muhammad Marjan Madyansyah, *Kemenag Akselerasi Pembentukan Mal Pelayanan Publik se-Indonesia*, 14 September 2022

⁸ Wawancara dengan Bapak Eko Agus Wibowo selaku Ketua Pokjaluh kota Yogyakarta, tanggal 22 September 2023 jam 15.30 WIB di KUA Gondoman Yogyakarta.

Pokjaluh sesuai jam kerja membuat masyarakat kurang puas dalam menerima konsultasi. Serta juga dengan materi yang kurang menguasai membuat Pokjaluh dalam kegiatan konsultasi di MPP belum maksimal, mengingat bahwa kegiatan konsultasi di MPP ini juga mengikut sertakan haji umroh yang merupakan bukan bidang penyuluh, sehingga manajemen pengawasan perlu dilakukan agar Pokjaluh tidak mengambil tindakan yang tidak sesuai.

Pengawasan yang dilakukan oleh Kemenag adalah pengawasan kegiatan konsultasi Pokjaluh di MPP. Dengan adanya permasalahan yang terjadi dalam kegiatan konsultasi, maka pengawasan berperan aktif dalam kegiatan Pokjaluh di MPP untuk kelancaran operasional, sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji Manajemen pengawasan pada Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) agama Islam di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut: bagaimana manajemen pengawasan dalam pelaksanaan konsultasi Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam di MPP Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengawasan dalam pelaksanaan konsultasi Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) Agama Islam di MPP Kota Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Diharapkan dapat berguna bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya sebagai sumber ilmu pengetahuan serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen pengawasan pada pokjahul kota Yogyakarta.

2. Kegunaan secara praktik

a) Bagi Lembaga

Untuk memberikan kontribusi saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga dalam mempertahankan atau menentukan kebijakan selanjutnya terkait fungsi pengawasan.

b) Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman secara pribadi tentang pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan.

E. Kajian Pustaka

Sebagai landasan penyusunan skripsi ini, penulis melakukan studi pustaka terlebih dahulu yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa referensi kajian pustaka yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

Pertama, Nurhasanah Atika Ulfah tahun 2020, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul, “Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Di

Kementerian Agama Kota Yogyakarta”.⁹ Hasil penelitian ini ditemukan bahwa proses manajemen pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang meliputi dari penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan sanksi bila diperlukan, sudah terlaksana cukup baik, karena dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji ada penyimpangan dan penyelewangan dalam pelaksanaan bimbingan manasik antara rencana realisasi.

Kedua, penelitian Anisa Yuliana tahun 2021, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul, “Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Di Panti Asuhan Yatim Dan Dhuafa Mafaza Umbulharjo, Warungboto, Kota Yogyakarta Tahun 2020-2021”.¹⁰ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan sumber daya manusia di Panti Asuhan Yatim dan Dhuafa Mafaza pada tahun 2020-2021 sudah berjalan dengan baik melalui proses pengawasan yaitu diawali dengan penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, analisis perbandingan antara pelaksanaan kegiatan dengan standar perencanaan dan pengambilan tindakan koreksi.

⁹ Nurhasana Atika Ulfah, Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanan Bimbingan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *skripsi* (Tidak diterbitkan) (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2020).

¹⁰ Anisa Yuliana, Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Di Panti Asuhan Yatim Dan Dhuafa Mafaza Umbulharjo, Warungboto, Kota Yogyakarta Tahun 2020-2021, *skripsi* (Tidak diterbitkan) (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021).

Ketiga, penelitian Salsa Mellynia Putri tahun 2021, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul, “Pelatihan Dakwah Melalui Media Sosial Bagi Penyuluh Agama Islam Di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan Tahun 2020”.¹¹ Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelatihan dakwah melalui media sosial bagi penyuluh agama Islam di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan belum bisa menerapkan seluruh proses atau tahapan manajemen pelatihan dakwah secara sistematis mulai dari belum adanya kegiatan pembagian tugas atau *jobdesk* yang jelas, belum adanya kegiatan evaluasi yang belum sesuai dengan kriteria evaluasi pelatihan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik yang sama yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, tetapi objek yang diteliti berbeda.

Keempat, jurnal oleh Jessy Angelliza Chantica, dkk, mahasiswa Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, berjudul “Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (*Literature Review MSDM*)”.¹² Artikel ini *mereview* perencanaan manajemen pengawasan: komitmen, perencanaan, kemampuan karyawan yang mempengaruhi manajemen pengawasan, yaitu

¹¹ Salsa Mellynia Putri, Pelatihan Dakwah Melalui Media Sosial Bagi Penyuluh Agama Islam Di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan Tahun 2020, *skripsi* (Tidak diterbitkan) (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2021).

¹² Jessy Angelliza Chantica, dkk, *Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (Literature Review MSDM)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Published 29 Jan 2022.

studi literatur manajemen sumber daya manusia. Tujuan penulisan ini adalah membuat hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel *literature review* ini adalah: 1) Komitmen berpengaruh terhadap manajemen pengawasan; 2) Perencanaan berpengaruh terhadap manajemen pengawasan; dan 3) Kemampuan karyawan berpengaruh terhadap manajemen pengawasan.

Kelima, jurnal oleh Fariza Makmum dan Faizal, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, berjudul “Penyuluhan Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam: *Studi Peran Penyuluh Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam*”.¹³ Jurnal ini membahas peran da’i Islam dalam perkembangan masyarakat Islam. Dakwah adalah salah satu metode dalam mengembangkan masyarakat muslim. Penelitian ini merupakan penelitian konseptual yang dilakukan dengan menguraikan konsep pengembangan masyarakat Islam melalui perluasan program. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelajaran keislaman dakwah sebagai fasilitator, mediator, pendidik, komunikator, motivator. Peran penyuluh agama Islam sebenarnya sangat luas. Peran utama penyuluh agama Islam dalam pengembangan masyarakat Islam didasarkan pada peran edukatif.

Keenam, jurnal oleh Ami Yayuk Sri Rahayu, dkk, yang berjudul “*Performance Evaluation of Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik)*”

¹³ Fariza Makmum dan Faizal, *Penyuluhan Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam: Studi Peran Penyuluh Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam*, Bina’ Al-Ummah Vol. 16, No.1, Juni, 2021, hlm. 37-52

in Indonesia using the Balanced Scorecard".¹⁴ Berdasarkan hasil analisis menggunakan *balance scorecard*, MPP diperkuat pada aspek kelembagaan, kejelasan struktural, dan kepemimpinan serta setiap MPP perlu memberkuat perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pegawai dengan meningkatkan kapasitas pegawai secara intergrasi.

Ketujuh, jurnal oleh R. Didi Djadjuli, mahasiswa program studi administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh Ciamis, berjudul "Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai".¹⁵ Hasil dari jurnal ini yaitu pelaksanaan pengawasan dalam manajemen ini penting dilakukan agar kesalahan yang terjadi dapat segera diperbaiki. Terdapat tiga langkah dalam melaksanakan hal tersebut, yaitu 1) membuat standar, 2) membandingkan kegiatan, dan 3) tindakan perbaikan.

Berdasarkan hasil tinjauan yang telah dilakukan terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini berbeda ditinjau dari lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, serta perbedaan metode penelitian, karena penelitian ini mengkaji tentang "Manajemen Pengawasan Pada Kelompok Kerja Penyuluh agama Islam Di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta"

F. Kerangka Teori

1. Manajemen Pengawasan

¹⁴ Amy Yayuk Sri Rahayu et al, *Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard*, Policy & Governance Review, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 123-140, June 2022. ISSN 2580-4820

¹⁵ R.Didi Djadjuli, *Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol. 4, No 4, 2023

Pengawasan berasal dari kata “awas” mendapat awalan “peng” dan akhiran “as”, artinya pemilikan dan penjagaan.¹⁶ Sebenarnya pengertian pengawasan dari asal kata dasar “awas” maknanya mengajak agar seseorang atau beberapa orang dalam melakukan suatu kegiatan penuh dengan kehati-hatian, sehingga tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan.¹⁷

Istilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya “awas”, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *Controlling* yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya dari pada pengawasan. Akan tetapi, dikalangan ahli telah disamakan pengertian “*controlling*” ini dengan pengawasan. Jadi pengawasan adalah termasuk pengendalian.¹⁸

Pengawasan sebagian besar dicirikan sebagai cara dimana lembaga menyelesaikan pelaksanaan yang layak dan produktif serta mendukung pengakuan visi dan misi lembaga. Alasan mendasar pengawasan adalah untuk menjamin bahwa apa yang telah diatur menjadi kenyataan.¹⁹

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk

¹⁶ SURIANSYAH MURHANI, *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 1.

¹⁷ MAKMUR, *Efektifitas Kebijakan Pengawasan* (Bandung: Refika Aditama, 2011), hlm. 175.

¹⁸ <https://ui.academua.edu/KemalRidla>, diakses Kamis 29 Februari 2024, pukul 22.37 WIB

¹⁹ MIRSA LUKAS, dkk, *Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keuangan dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara*, (Jurnal EMBA, Vol 5, No. 2, Juni 2017) hlm. 3

“menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan, karena dapat dikatakan rencana itulah sebagai standar atau alat pengawasan bagi pekerjaan yang sedang berjalan. Pengawasan berarti manajer berusaha untuk menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan. Apabila ada bagian tertentu dari organisasi, maka manajer berusaha menemukan penyebabnya kemudian memperbaiki atau meluruskan kejalan yang benar.²⁰

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling penting. Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan akhir yang dilakukan oleh manajer. Fungsi pengawasan dalam manajemen juga berhubungan erat dengan fungsi-fungsi manajemen yang lainnya. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan dalam manajemen telah dilaksanakan secara efektif atau belum.

Pengawasan bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan dan memperbaikinya jika terdapat kesalahan. Tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karena itu sistem pengawasan itu benar efektif dalam mewujudkan tujuannya, maka suatu sistem pengawasan

²⁰ Usman Efendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.205.

setidaknya harus dapat melaporkan adanya penyimpangan yang terjadi dari perencanaan.²¹

Menurut Robbins pada buku Dasar – Dasar Manajemen oleh Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, menjelaskan bahwa pengawasan merupakan pemantauan segala aktivitas untuk menjamin pencapaian tujuan sebagaimana direncanakan dan pemeriksaan terhadap adanya penyimpangan.²²

Menurut Robert J. Mocker dikutip oleh Usman Efendi dalam bukunya yang berjudul Asas Manajemen, mendefinisikan tentang manajemen pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sumber daya perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.²³

Dari pengertian-pengertian di atas menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen pengawasan adalah mengukur kinerja karyawan dengan menetapkan standar-standar pelaksanaan agar tidak melenceng dari tujuan organisasi yang ditetapkan. Sistem

²¹ Manullang, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. cetakan ke 6. (Jakarta: PT.Rajawali Press, 1982), hlm.174

²² Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar – Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm.45.

²³ Usman Efendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.210.

manajemen pengawasan dapat membantu para manajer untuk mengarahkan organisasi ke arah tujuan yang strategis.

2. Proses Pengawasan

Tahap-tahap dalam proses pengawasan menurut T. Hani Handoko adalah²⁴:

a. Penerapan standar pelaksanaan

Pemimpin harus menetapkan standar atau alat-alat pengukur. Standar mengandung arti sebagai sesuatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil, tujuan, sasaran, kuota, dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.

Pengukuran kinerja dengan membandingkan hendaknya berdasarkan pandangan kedepan, dengan pandangan kedepan berarti jika ada penyimpangan, maka penyimpangan ini dapat diperbaiki didalam pelaksanaan nanti.

b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Menentukan pengukuran dan pelaksanaan kegiatan berdasarkan periode waktu berapa kali (*how often*) maksudnya mengukur kegiatannya setiap jam, setiap hari, setiap minggu, setiap bulan dan setiap tahun, serta dalam bentuk apa (*what from*) pengukuran akan dilakukan apakah secara lisan atau tertulis. Alat pengukur bagi hasil pekerjaan karyawan, pada umumnya terdapat

²⁴ T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta, 2015), hlm. 358.

rencana kegiatan. Siapa (*who*) yang akan terlibat dalam pelaksanaan pengawasan manajer atau staff. Dengan kata lain, dalam rencana itulah pada umumnya terdapat standar bagi pelaksanaan pekerjaan. Agar alat penilaian itu diketahui benar oleh bawahan, maka alat penilaian itu harus ditentukan, dan dijelaskan kepadanya agar bawahan mengetahui apa yang harus dicapainya.

c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Pengukuran ini dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus. Berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu pengamatan (*observasi*), laporan-laporan (*report*), metode-metode otomatis (*automatic methods*), inspeksi pengujian (*test*).

Hal ini merupakan keputusan manajer yang segera untuk mengoreksi kinerja sesungguhnya, dengan memberikan laporan dari bawahan keatas secara lisan maupun tulisan setelah itu manajer bisa membandingkan hasil pekerjaan bawahan yang senyatanya dengan standar sehingga dengan perbandingan itu dapat dipastikan terjadi tidaknya penyimpangan.

d. Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan

Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan maksudnya adalah perbandingan pelaksanaan nyata

dengan pelaksanaan yang direncanakan dan hasil ini memungkinkan terdapat penyimpangan-penyimpangan dan pembuat keputusanlah yang mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan.

e. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan

Fase terakhir ini hanya dilaksanakan, bila pada fase sebelumnya dipastikan jika telah terjadi penyimpangan. Dengan tindakan perbaikan diartikan, tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Jenis-jenis Pengawasan

Pengawasan menurut Siagian dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut:²⁵

a. Pengawasan langsung

Dalam pengawasan langsung dilakukan dengan peninjauan pribadi yaitu dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan. Ini merupakan tugas atasan kepada bawahannya dalam aktivitasnya. Dengan jenis pengawasan langsung, cara ini merupakan yang terbaik karena melakukan kontak langsung antara atasan dan bawahan dapat dipererat, serta kesukaran dalam praktik dapat dilihat langsung dan tidak dapat

²⁵ Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 116.

dikacaukan oleh pendapat bawahan.

b. Pengawasan tidak langsung

Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan dengan jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan.

Dengan teknik yang telah disampaikan diatas, diharapkan pelaksanaan pengawasan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga dalam melakukan pengawasan dapat dijadikan evaluasi atau acuan untuk pengambilan kebijakan selanjutnya.

4. Tujuan dan Fungsi Pengawasan

Suatu perusahaan ataupun organisasi pasti terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan atau manajer, pastinya pengawasan tersebut memiliki tujuan untuk kepentingan perusahaan atau organisasi. Menurut Griffin pada buku pengantar manajemen oleh Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah menjelaskan terdapat empat tujuan dari fungsi pengawasan, yaitu.²⁶

a. Adaptasi lingkungan, yaitu agar perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dilingkungan perusahaan, baik lingkungan yang bersifat internal maupun eksternal.

b. Meminimumkan kegagalan, yaitu ketika perusahaan melakukan

²⁶ Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 318.

kegiatan produksi ataupun kegiatan penting lainnya, perusahaan berharap agar kegagalan seminimal mungkin dapat diatasi.

- c. Meminimumkan biaya, fungsi pengawasan melalui penetapan standar tertentu dalam meminimumkan kegagalan dalam produksi misalnya, akan dapat meminimalkan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.
- d. Antisipasi kompleksitas organisasi, yaitu agar perusahaan dapat mengantisipasi berbagai kegiatan organisasi yang kompleks.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil metode penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang berupa kata-kata atau data yang tidak perlu menggunakan prosedur statistik. Menggunakan strategi penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan. Selain itu bisa bertatap langsung dengan informan sehingga akan terjadi interaksi yang mendalam.²⁷

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta, Jl. Ipda Tut Harsono, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota

²⁷ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm.68.

Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165. Lokasi ini dipilih untuk mengetahui dan memahami pengawasan kegiatan Pokjaluh di MPP kota Yogyakarta.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber (orang) informasi atau data dalam memberi informasi tentang kenyataan, kejadian dan keadaan tempat penelitian.²⁸ Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah orang-orang yang memberi sumber informasi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Maka subjek dalam penelitian ini adalah Kasi Bima Islam Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Ketua Penyuluh Agama, Penyuluh Agama Fungsional Kota Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian kualitatif meliputi seluruh aspek kehidupan manusia yang menjadi topik permasalahan dalam penelitian. Objek penelitian ini meliputi bagaimana manajemen pengawasan kegiatan konsultasi Pokjaluh di MPP Kota Yogyakarta.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan

²⁸ Tatang M. Amin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: CV Rajawali, 1986), hlm. 92.

digunakan. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.²⁹ Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.³⁰ Hal ini untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan

²⁹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia), hlm. 174

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 226

yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.³¹ Dalam hal ini peneliti lebih menggunakan pelaksanaan wawancara dengan *face to face interview* yaitu peneliti melakukan wawancara secara langsung yang mana bertatap muka dengan subjek untuk dapat memudahkan dalam pencarian informasi, penggalian data, dan bisa menjadi salah satu cara yang mudah dalam menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.³² Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara yang berguna untuk hasil penelitian. Sebelum melakukan observasi, peneliti terlebih dulu mencari referensi melalui buku, jurnal, artikel di internet serta sumber lainnya yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam

³¹ *Ibid*, hlm. 231.

³² *Ibid*, hlm. 240.

pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Miles dan Huberman dari buku *Metode Penelitian Kualitatif* oleh Sugiono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dan datanya jenuh.³³ Pada penelitian ini teknik analisis data yang akan dilakukan peneliti yaitu menggunakan model Miles dan Huberman yaitu *Interactive Model*.

a. *Data Collection* (pengumpulan data)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dapat mendukung penelitian ini.³⁴

b. *Data Reduction* (reduksi data)

Data yang peneliti peroleh selama di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk

³³ *Ibid*, hlm. 231

³⁴ *Ibid*, hlm. 337.

melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

c. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan gambar yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penyajian informasi memudahkan untuk memahami yang terjadi dan merencanakan kegiatan di masa depan berdasarkan pemahaman dan mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

d. *Conclusions Drawing* (penarikan kesimpulan)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

6. Keabsahan Data

Penelitian ini supaya tidak di ragukan kebenarannya, maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).³⁵

Dalam penelitian kualitatif penulisan ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan teknik triangulasi yang dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara peneliti dengan informan lainnya. Triangulasi merupakan proses penguatan data atau keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data sebagai pengecekan atau perbandingan dari data itu sendiri.³⁶ Terdapat empat macam teknik triangulasi, yaitu (1) triangulasi data/sumber, (2) triangulasi peneliti, (3) triangulasi metode, dan (4) triangulasi teoritis.

Adapun teknik yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber, merupakan proses membandingkan dan mengecek informasi yang diperoleh di lapangan, untuk mengetahui sesuai tidaknya data yang

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan R&D)* (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hlm.3.

³⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 330

diperoleh.³⁷ Triangulasi metode, merupakan proses pengecekan hasil penelitian melalui teknik pengumpulan data dan sumber data dengan metode yang berbeda.

Triangulasi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan beberapa wawancara untuk mendapatkan data terkait manajemen pengawasan yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 1

Triangulasi Sumber Penelitian



Sumber: Data sekunder

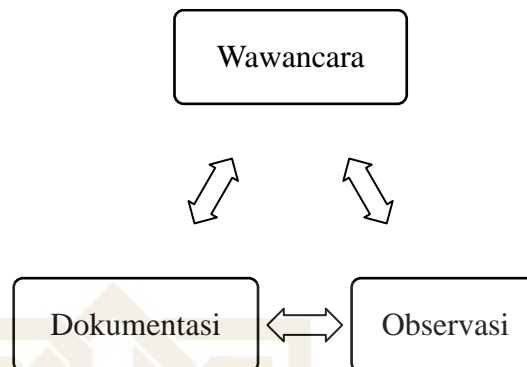
Gambar diatas menjelaskan bahwa sumber data di peroleh dari beberapa sumber yaitu Kasi Bima Islam, Ketua Penyuluh Agama Islam, dan Penyuluh Agama Fungsional.

Adapun keabsahan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 2

³⁷ *Ibid*, hlm. 331

Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: Data sekunder

Gambar diatas menjelaskan bahwa pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi metode. Dimana data-data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Pendahuluan ini berisi tentang kegelisahan secara akademik terkait “Manajemen Pengawasan Pada Kelompok Kerja Penyuluh (pokjaluh) Agama Islam di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta”. Bab ini memaparkan teori yang relevan dengan realita di lapangan kemudian dianalisis. Kemudian dijelaskan mengenai metode penelitian, dalam hal ini menggunakan metode penelitian kualitatif serta langkah-langkah mengumpulkan data.

BAB II, gambaran umum lokasi penelitian. Dalam bab ini dituliskan gambaran umum Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

BAB III, bagian ini berisi tentang temuan di lapangan berupa hasil wawancara dan data-data lain yang sudah dipilah-pilah terlebih dahulu. Bab ini berbentuk tulisan narasi dari hasil data lapangan saat penelitian yang dianalisis. Narasi ini ditulis setelah data observasi dan wawancara sudah diklarifikasi terlebih dahulu. Kemudian dikaitkan dengan teori yang digunakan.

BAB IV, penutup berisi kesimpulan dan saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan dihasilkan dari analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pengawasan Kelompok Kerja Penyuluh (Pokjaluh) agama Islam di MPP Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa proses manajemen pengawasan kegiatan konsultasi oleh Pokjaluh di MPP Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pengawasan dilakukan secara bertahap yaitu, setiap hari, setiap minggu, setiap bulan, dan tiga bulan sekali. Sehingga dapat terkontrol dengan rutin dan dapat diperbaiki lebih awal dan sebaik mungkin. Penyimpangan yang terjadi pada Pokjaluh di MPP Kota Yogyakarta yaitu berupa pelanggaran ringan, seperti kelengkapan atribut yang kurang lengkap atau keterlambatan tanpa alasan yang jelas. Dengan adanya pelanggaran ringan yang dilakukan oleh Pokjaluh maka sanksi yang diberikan berupa teguran secara langsung oleh atasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun saran dari hasil temuan penelitian ini adalah:

1. Kepada Kasi Bima Islam harapannya untuk tetap melakukan fungsi pengawasan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta. Serta lebih memberikan materi-materi kepada penyuluh baru agar dapat menguasai materi dalam memberikan pelayanan.

2. Kepada peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini saja, melainkan peneliti sangat berharap agar ada peneliti selanjutnya yang meneliti le mendalam terkait manajemen lainnya. Seperti perencanaan, pelaksanaan, atau evaluasi pada kegiatan penyuluh agama islam di MPP Kota Yogyakarta, karena peneliti hanya fokus pada manajemen pengawasan.



DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Tatang M., *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: CV Rajawali, 1986
- Budiyono, Amirullah Haris *Pengantar Manajemen*, ed 2, cet.1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2007
- Chantica, Jessy Angelliza, dkk, “*Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (Literature Review MSDM)*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Published 29 Jan 2022
- Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, *Panduan Tugas Penyuluh Agama Masyarakat*, Jakarta: Direktorat Penerangan Agama Islam, 2007
- Djadjuli, R. Didi, *Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol. 4, No 4, 2023
- Girsang, Zahara, *Kasi Bima Islam Monev Petugas MPP:” Agar Pengguna Layanan Terpuaskan”* 11 Januari 2024
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, edisi 2 Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta, 2015
- <https://mpp.jogjakota.go.id/web>
- <https://ui.academia.edu/KemalRidhla>
- <https://www.kemenagkotajogja.org>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, Badan Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2019.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, *”Permudah Pelayanan, MPP Hadir Di Kota Pelajar”* 2020
- Kenneth, A. Van Der Stede, *Sistem Pengendalian Manajemen*, terj. Anna Partina, Jakarta: Selemba Empat, 2012
- Keputusan Bersama Menteri Agama dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 574 Tahun 1999 dan Nomor 178 Tahun 1999
- Lukas, Mirsa, Dkk, “*Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keuangan dan Barang Milik*

- Daerah Kabupaten Minahasa Utara,*” Jurnal EMBA, Vol 5, No. 2, 2017
- Makmur, “*Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung: Refika Aditama, 2011
- Aedi, N., *Pengawasan Pendidikan Tinjauan, Teori, Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Makmum, Fariza dan Faizal, “*Penyuluhan Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam: Studi Peran Penyuluh Agama Dalam Pengembangan Masyarakat Islam*” Bina’ Al-Ummah, Vol. 16, No.1, Juni, 2021
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Manullang, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. cetakan ke 6. Jakarta: PT.Rajawali Press. 1982
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2007
- Mulyadi, *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*, Jakarta Salemba Empat, 2001
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021
- Putri, Salsa Mellynia, *Pelatihan Dakwah Melalui Media Sosial Bagi Penyuluh Agama Islam Di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan Tahun 2020*
- Rahayu, Amy Yayuk Sri et al. *Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard*. Policy & Governance Review, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 123-140, june 2022. ISSN 2580-4820
- Robert N.Anthony, Vijay Govindarajan, *Management Control Sistem*, terj. Kurniawan Tjakrawala, Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Siagian, Sondang P, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007
- Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan*. Bandung: Falah Production, 2010
- Sugianto, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan R&D)* Bandung: CV. Al Fabela, 2009
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawasan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016
- Suriansyah, Murhani, *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014
- Ulfah, Nurhasana Atika, *Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, 2020
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing, 2016
- Yuliana, Anisa, *Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Di Panti Asuhan Yatim Dan Dhuafa Mafaza Umbulharjo, Warungboto, Kota Yogyakarta Tahun 2020-2021*