

**KEPEMIMPINAN KEPALA KANTOR
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DIKANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SORONG
PROVINSI PAPUA BARAT DAYA**

Natalia Anna Klagilit

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis serta mendeskripsikan tentang Strategi Kepemimpinan Kepala Kantor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat Daya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sumber data yang diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sorong yaitu rendahnya kompetensi pegawai karena minimnya mengikuti pendidikan dan pelatihan, rendahnya disiplin pegawai serta fasilitas Kantor yang belum memadai seperti terbatasnya komputer dan ruangan kerja. Semua faktor ini saling berhubungan dalam memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Sorong.

Strategi kepemimpinan yang telah dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sorong adalah pengawasan kehadiran pegawai masuk Kantor, memberikan pembinaan dan motivasi kepada semua pegawai, membangun komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, membina kerja Sama yang baik. Selain itu Kepala Kantor harus lebih tegas dan melakukan evaluasi rutin untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi serta mengatasi kendala yang ada. Jika strategi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sorong dapat dilakukan dengan baik oleh semua pegawai maka tentunya Akan dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas maka dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan citra institusi di mata publik

Kata Kunci: Strategi Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan