

**IMPLEMENTASI LIMA NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN
AGAMA PADA PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Menenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjan Strata I**

Oleh:

**Yunita Ika Fatmasari
NIM. 16240056**

Pembimbing:

**Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si
NIP. 19670104 1993031 003**

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

2020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Mursada Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 532230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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 kami selaku pembimbing berpendapat bahwa saudara:

Nama : Yunita Ika Fatmasari

NIM : 16240056

Judul Skripsi : Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Pada Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 4 Juni 2020

Ketua Jurusan Manajemen
Dakwah

Pembimbing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[Signature]
Drs. M. Rosyidi Ridla, M. Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

[Signature]
Drs. M. Rosyidi Ridla, M. Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Ika Fatmasari
NIM : 16240056
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Pada Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjul** adalah hasil karya pribadi yang tidak plagiatism dan tidak berisi materi yang di publikasikan atau ditulis orang lain. Kecuali bagian-bagian tertentu yang menyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusunan siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 04 Juni 2020

Yang menyatakan,



Yunita Ika Fatmasari
NIM. 16240056

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsudi Adisucipto Telp. (0274) 515356 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-540/Ua.02/DD/PP.CO.9/57/2020

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI LIMA NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN AGAMA PADA PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

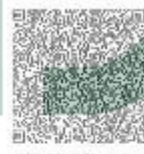
Nama : YUNITA KA FATMASARI
Nomor Induk Mahasiswa : 16240056
Telah dipujikan pada : Kamis, 11 Juni 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang
Drs. M. Roziqul Kalla, M.Si.
SIGNED
Valid ID: 5624009700

 Pengaji I
Dr. Andy Darmawan, M.Ag.
SIGNED
Valid ID: 5624009700

 Pengaji II
Aris Risqiana, S.Sos., M.M.
SIGNED
Valid ID: 5624009700

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



 Ketua Tim Ujian
Yogyakarta, 11 Juni 2020
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dr. H. Nuzjannah, M.Si.
SIGNED
Valid ID: 5624009700

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti mempersembahkan kepada:

Almamater Tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أَنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً
طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“Barang siapa mengerjakan kebaikan, baik laki-laki atau perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan kami berikan balasan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(QS. An-Nahl: 97)¹

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
مِّنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupa bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

(QS. Al-Qasas: 77)²

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an, Semua terjemah ayat al-quran di skripsi ini diambil dari *Mushaf Al Bayan Al Quran Tajwid dan Terjemah*, (Surabaya: Fajar Mulya, 2011), hlm. 278

² *Ibid.*, hlm. 394

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, kemudahan serta kelancaran dalam mengerjakan skripsi yang berjudul “Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul”. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa izin dari Allah SWT. Melalui doa dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Phil Sahiron MA selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. H. Okrisal Eka Putra,Lc ,M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
5. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi

yang tak henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.

6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah membagikan dan memberikan ilmu dengan ikhlas selama empat tahun.
7. Kepada Ayah Syamsudin, Ibu Ismini, dan adikku Dimas Alif Fakhurrohman yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga saya selalu diberi kemudahan dan kelancaran dalam menggapai cita-cita. Terima kasih atas semua yang telah diberikan.
8. Kepada semua teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2016, khususnya konsentrasi manajemen haji dan umrah, terima kasih atas semua waktu, keceriaan, dan ilmu yang telah kalian berikan kepada saya.
9. Seluruh Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Bapak Arif, Bapak Agus, Bapak Wafiq, Ibu Lupy yang telah memberikan waktu, ilmu, dan juga pengalaman guna menyelesaikan skripsi saya.
10. Diyan Handayani dan Novita Dwi Nuratika yang tetap jadi sahabat terbaik yang selalu memberikan suport.
11. Terkhusus Irna, Tatik, Ainna, Wakhida, Fia, Cahya, Izza, Nining, Uswah, Lily, teman seperjuangan dari awal maba sampai menjadi pejuang skripsi. Terima kasih telah membantu memberikan masukan dan suport dalam menyelesaikan skripsi saya.
12. Terima kasih kepada teman-teman KKN Tita, Ropi, Dina, Milda, Halim,

Falah, Irsyad dan juga warga KKN Dusun Banjaran Kokap Kulon Progo yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

13. Semua pihak yang telah membantu.

Semoga Allah SWT, membalas semua jasa baik mereka serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal shaleh di sisi-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih kekurangan. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki penulis sangatlah terbatas, untuk itu di perlukan kritik dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini bisa memberikan pencerahan dan manfaat kepada pembaca maupun penyusun sendiri, semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan kepada hidup kita, Amin Ya Robbal Alamiin.

Yogyakarta, 4 Juni 2020

Yunita Ika Fatmasari

16240056

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Yunita Ika Fatmasari (16240056), Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Penelitian ini berangkat dari ketertarikan peneliti atas lima nilai budaya kerja kementerian agama yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Bantul terutama dalam inovasi. Nilai budaya merupakan dasar dan kebiasaan perilaku dalam organisasi. Latar belakang penelitian ini dari problem kinerja aparatur sipil negara dalam kantor yang kaku sehingga efektifitas kerja aparatur negara kurang berjalan maksimal. Kementerian Agama memiliki pedoman dalam meningkatkan kinerja yakni lima nilai budaya kerja Kementerian Agama. Kementerian Agama merupakan salah satu lembaga pemerintah dalam pelayanan publik, ketidak sesuainan menyebabkan pelayanan kurang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penerapan lima nilai budaya kerja kementerian agama terutama pada pelayanan calon Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan Budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul mengarah kepada ketetapan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 39 Tahun 2012, lima nilai budaya kerja kementereian agama tersebut adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tangung Jawab, Keteladanan. Implementasi pada pelayanan dari nilai Integritas menjadi penggerak dari ke lima budaya kerja Kementerian Agama. Profesionalitas dapat dilihat dari keselarasan antara *job description* dengan pelaksanaan kerja pegawai. Pelaksanaan profesionalitas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah sesuai dengan *job description* yang ada. Sehingga nilai Profesionalitas dapat dikatakan baik. Profesionalitas dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul menerapkan slogan SANTUN. Inovasi masih kurang maksimal seperti alat cek keberangkatan kurang di ketahui oleh jemaah, sistem sering eror sehingga perlu adanya pembaruan, pengembangan dan peningkatan sistem. Tangung jawab dapat dilihat dari kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Keteladanan dilihat dari sikap seorang pemimpin yang dapat dijadikan keteladan kepada bawahannya. Pemimpin di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah menunjukkan sikap keteladanan yang dapat dijadikan contoh untuk pegawai atau bawahannya.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Pelayanan Publik, Kementerian Agama Kabupaten Bantul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	19
H. Sistematika Pembahasan	25
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL.....	28
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	28
B. Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	30
C. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bantul	32
D. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Kabupaten Bantul.....	33
E. Struktur Organisasi.....	35
F. Budaya Kerja Kementoran Agama.....	37
G. Sumber Daya Insani Kementerian Agama Kabupaten Bantul	37

BAB III HASIL PENELITIAN	39
A. Pelayanan Pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	39
1. Prosedur Pelayanan	39
2. Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan	44
3. Biaya Pelayanan	44
4. Produk Pelayanan	45
5. Sarana dan Prasarana	45
6. Kompetensi Pegawai dalam Pemberi Pelayanan.....	46
B. Lima Nilai Budaya Kerja Pada Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	47
1. Integritas	50
2. Profesionalitas	54
3. Inovasi	59
4. Tangung Jawab	64
5. Keteladanan	68
BAB IV KESIMPULAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Profil Kementerian Agama Kabupaten Bantul	30
Tabel 2.2 Strukur Pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	34
Tabel 2.3 Strukur Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	35
Table 3.1 Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data.....	23
Gambar 1.2 Teknik Pengumpulan Data	24
Gambar 1.3 Skema Penelitian.....	26
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 3.1 Prosedur Pendaftaran Haji Reguler	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul merupakan ruang lingkup atau batasan-batasan dari sebuah judul. Adapun penegasan judul dari Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama pada Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi atau penerapan dalam kamus besar bahasa indonesia yakni proses atau cara.³ Dapat dikatakan implementasi adalah tatacara pelaksanaan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan.⁴ Jadi implementasi penerapan budaya kerja kementrian agama dan penerapan yang dilakukan telah memberikan *impact* (dampak) baik pada sistem pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

2. Lima Nilai Budaya Kerja

Badan Litbang dan Diklat Kemenag pada 2018, memberikan ulasan lima nilai budaya kerja yakni integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan. Ditetapkanya lima nilai budaya kerja tersebut

³<http://kbbi.web.id/terap-2> diakses pada tanggal 25 November 2019 pukul 10.40

⁴Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 11

dimaksudkan sebagai strategi revolusi mental di kalangan ASN Kementerian Agama. Kementerian Agama menyebutkan bahwa dengan ditetapkannya lima nilai budaya kerja tersebut dalam rangka mengimplementasikan visi revolusi mental yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia.⁵ Jadi penerapan lima nilai budaya kerja di Kementerian Agama yakni integritas, profesional, inovasi, tanggung jawab, keteladanan yakni untuk strategi revolusi mental di lingkungan ASN (Aparatur Sipil Negara) terutama pada Kantor Kementerian Agama.

3. Pelayanan Jemaah Haji

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi /perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.⁶ Jadi dalam melayani jemaah haji, pemerintah memberikan pelayanan dalam hal umum, administrasi, bimbingan ibadah haji, dan kesehatan.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Kementrerian Agama Kabupaten Bantul merupakan Departemen Agama di tingkat Kabupaten atau Kota. Berdirinya Kementerian Agama sesuai dengan ketetapan pemerintah Nomor 1/SD/1946 di Yogyakarta.⁷

⁵<https://www.nu.or.id/post/read/112278/mengenal-5-nilai-budaya-kerja-kementerian-agama>, Konten adalah milik dan hak cipta www.nu.or.id diakses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 07:57

⁶M. Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV Prasasti, 2009), hlm. 12

⁷[Http://Bantul.Kemenag.Go.Id/Sejarah-Singkat](http://Bantul.Kemenag.Go.Id/Sejarah-Singkat)Diakses pada Tanggal 25 November 2019 Pukul 10.55

Jadi Kementerian Agama harus dapat memberikan pelayanan publik yang baik pada masyarakat terlebih dalam pelayanan keagamaan.

Berdasarkan penegasan istilah tersebut maka penelitian tentang Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama pada Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019 adalah pelaksanaan atau penerapan yang dilakukan dalam lima nilai budaya kerja Kementerian Agama. Mengelola kualitas jasa pelayanan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Tujuan dalam pelayanan jemaah agar dapat terlaksana secara efektif dan efisien serta memuaskan pihak-pihak yang bersangkutan.

B. Latar Belakang

Penerapan pelaksanaan kerja yang dilaksanakan disebuah lembaga akan menjadikan kendala ketika pegawai tidak secara sungguh-sungguh dan sepenuh hati. Pegawai harus dapat membedakan urusan yang harus diselesaikan. Pegawai harus menyadari betul pekerjaan mereka sebagai bentuk pengabdian kepada negara. Tugas dan fungsi aparatur negara dalam menjalankan pekerjaannya harus dilaksanakan dengan sepenuh hati. Menyadari bahwa sebuah budaya kerja yang positif dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dalam berkerja. Faktor pendidikan, keterampilan dan pengalaman dapat mempengaruhi seseorang dalam berkerja dalam suatu instansi.

Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi sehingga menjadi aturan, yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan

organisasi. Nilai budaya kerja menunjukkan menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menjadikan budaya kerja sebagai landasan kerja.⁸

Budaya kerja dapat berfungsi sebagai mekanisme kontrol dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam lembaga atau instansi. Pembentukan sikap dan perilaku sesuai dengan tujuan lembaga. Sehingga menghasilkan pegawai atau SDM yang berkualitas.

Nilai budaya kerja di Kementerian Agama sangat ideal dan sejalan dengan program Presiden Joko Widodo terkait dengan revolusi mental, karena birokrasi di Indonesia sangat kompleks.⁹ Seperti tidak berintegritas, tumpang tindih peraturan perundang-undangan, sumberdaya manusia yang kurang kompeten dan tidak profesional, korupsi, kolusi, dan nepotisme, hingga pelayanan publik yang kurang responsif dan akuntabel.¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia telah menerapkan budaya kerja. Budaya kerja yang diterapkan yaitu lima nilai budaya kerja Kementerian Agama. Lima nilai budaya kerja Kementerian Agama adalah integritas, profesionalitas, tanggung jawab, inovasi, dan keteladanan.

Pelayanan pemerintah adalah pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan merupakan

⁸ Testiani Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi, Oersoektif Organisasi, Relasi, dan Individu*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015), hlm. 13

⁹Ahmad Zainuri, *Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja Di Kementerianagama Menuju Pelayanan Prima*, vol. 14:1 (Juni, 2016), hlm. 5

¹⁰*Ibid.*, hlm. 5

perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun, citra aparatur sipil negara terlebih pada Kementerian Agama yang dinilai buruk oleh masyarakat. Upaya mengembalikan citra dan kepercayaan baik Kementerian Agama dimata publik dibuktikan dengan meningkatkan kinerja yang baik. Maka pelayanan kepada publik berbasis akuntabilitas dan transparansi harus didukung oleh pelayanan yang ikhlas dari seluruh pegawainya.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian khusus karena dapat menimbulkan permasalahan didalam masyarakat. Tuntunan pelayanan publik sejalan dengan tumbuh kembang budaya kerja akan memberikan pengaruh yang dirasakan oleh masyarakat. Keselarasan budaya kerja dalam pelayanan publik mempengaruhi suatu kepercayaan dalam masyarakat kepada pemerintah begitu juga sebaliknya.

Sebuah multifungsi pasti menginginkan adanya budaya kerja yang kuat, maka harus konsisten dan berusaha semaksimal mungkin menerapkannya secara berkelanjutan. Perlunya mengevaluasi dalam kualitas layanan yang menjadi out put dalam lembaga. Oleh sebab itu, pelayanan publik dalam pemerintah untuk membangun budaya kerja yang kuat merupakan upaya efektif dalam menciptakan multifungsi perusahaan yang baik.

Kantor Kementerian Agama merupakan salah satu lembaga pemerintah yang berkerja dalam bidang pelayanan keagamaan. Kantor Kementerian Agama merupakan tempat melakukan program kerja para pegawai dan

menyangkut pengelolaannya yang melihat dari sekelompok orang yang melakukan hubungan kerja secara sinergis seperti kepala kantor, karyawan, staf hingga masyarakat yang terlibat.

“lima nilai budaya kerja, emm itu apa aja sih mbak? Integritas, profesionalitas, tanggung jawab, inovasi, keteladanan. Kemarin Kemenag Bantul mendapatkan penghargaan penilaian Zona Integritas (ZI) dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, kemenag Bantul mendapat penghargaan WBK (Wilayah Bebas Korupsi). Kalau lima nilai itu nanti masuk ke Wilayah Birokrasi Bebas dari Korupsi (WBBK)...”¹¹

Dari penjelasan tersebut Kementerian Agama Kabupaten Bantul memiliki keunggulan dari pada Kementerian Agama lain yakni pendapatan penghargaan Zona Integritas (ZI) atau Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada tahun 2019.

Buchori Muslim Mengemukakan, banyak hal yang harus segera ditata dan dipersiapkan menuju WBBM, antara lain: dengan menerapkan lima nilai budaya kerja Kementerian Agama yakni integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan. Meningkatkan sarana dan fasilitas layanan utamanya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan membangun gedung yang representatif juga sarana layanan penunjang lainnya. Hal ini merupakan bentuk keseriusan Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik di masa mendatang sehingga tercipta suasana layanan yang menyenangkan.¹²

¹¹ Wawancara dengan Kepala seksi H. Arief Harjanto, SH Pra Skripsi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Pada Tanggal 19 Desember 2019 Pukul 09.15 di Bagian Informasi Haji Umroh Kemenag Kabupaten Bantul.

¹² <https://bantul.kemenag.go.id/kantor-kemenag-bantul-dapat-anugrah-zona-integritas-wbbk-dari-menpan-rb> diakses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 11.00

Berdasar hasil observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Peneliti merasa telah menemukan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah melaksanakan budaya kerja dengan baik di tandai dengan pelayanan yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan haji dan umrah telah mengalami keunggulan dalam inovasi terhadap prosedur pelayanan yang telah ada. Penerapan budaya kerja mampu memberikan peningkatan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penilaian pelayanan yang terjadi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul berupa pengisian kuisioner *hard file* dan online. Kuisioner ini dimaksudkan untuk evaluasi pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.¹³ Hal ini dirasa cukup menarik untuk di teliti lebih lanjut dimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul salah satu penyedia pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti implementasi lima nilai budaya kerja Kementerian Agama pada pelayanan calon jemaah haji yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Dengan menitik beratkan pada penerapan budaya kerja Kementerian Agama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana implementasi lima nilai budaya

¹³ Observasi di Kantor kementerian Agama Kabupaten Bantul, 19 Desember 2019

kerja Kementerian Agama pada pelayanan jemaah haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yakni: Untuk mengetahui penerapan lima nilai budaya kerja Kementerian Agama dan mengetahui penerapan pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian yang berkaitan dengan budaya kerja dan pelayanan publik serta dapat dijadikan sebagai referensi peneliti selanjutnya.

b. Secara praktis

1) Bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan dan khasanah keilmuan dalam penerapan lima nilai budaya kerja pada pelayanan.

2) Bagi penyelenggara haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola sumberdaya manusia terutama pelayanan publik.

3) Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam peran ilmu pelayanan ibadah haji. Menjadikan referensi serta strategi dalam pengaplikasian pelayanan kepada jemaah haji dan umrah.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan untuk originalitas penelitian dan memberikan kejelasan, batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian yang telah dilakukan. Kajian penelitian terdahulu penting dilakukan untuk menelaah permasalahan yang di antara penelitian sebelumnya:

Pertama, Skripsi Zulkifli Syauqi Thontowi yang berjudul *Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas* penulis menjelaskan bahwa proses implementasi lima nilai budaya kerja kementerian agama yakni integritas yang ditunjukkan dengan tekad dan kemauan aparat sipil dengan baik, profesionalitas dengan berkerja sesuai kopetensinya, inovasi ditunjukkan dengan sistem program yang selalu Zulkifli Syauqi Thontowi disempurnakan dan pemanfaatan teknologi informasi, tanggung jawab ditunjukkan dengan penyelesaian program,

menerima evaluasi, keteladanan ditunjukkan dengan dengan pelayanan yang baik bagi masyarakat.¹⁴

Kedua, Skripsi Eka Kurniawati yang berjudul *Budaya Organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* penulis menjelaskan implementasi budaya kerja di Kementerian Agama Kabupaten Bantul yakni dengan lima nilai budaya kerja kementerian agama yang telah diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.¹⁵

Ketiga, Jurnal Avin Havianto yang berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* penulis membahas terkait strategi kualitas jasa, strategi penambahan nilai organisasi, strategi untuk SDM (Sumber daya manusia), strategi sumberdaya informasi, dan strategi kepuasan pelanggan. internalisasi budaya kerja di Kementerian Agama agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang prima (excellent service). bagi masyarakat luas (publik). Sebab hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.¹⁶

Keempat, Tesis oleh Irwan Hamadi *Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia* penulis menjelaskan bahwa pelayanan haji yang di Kementerian Agama Kota Ternate telah melayani

¹⁴Zulkifli Syauqi Thontowi. *Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2016), hlm. x

¹⁵Eka Kurniawati, *Budaya Organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2019), hlm. x

¹⁶Alfian Harvianto, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, vol. 14 Nomer 1, Juni 2016, hlm. 6

jemaah haji dengan baik sesuai dengan peraturan pemerintah dengan syariat islam. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji kota ternate adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate.¹⁷

Perbedaan dari penelitian sebelumnya pada implementasi yang di fokuskan pada budaya kerja Kementerian Agama pada pelayanan calon jemaah haji dan perbedaan lokasi penelitian yaitu di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan publik

Pengertian dari pelayanan publik yakni berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹⁸ Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Karena itu pengembangan kinerja

¹⁷Irwan Hamadi, *Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia*, Tesis (Yogyakarta: Jurusan Magister Hukum Islam, Fakultas Syariah dan Hukum, 2018), hlm. vii

¹⁸Soft file PDF, file:///D:/pdf/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2%.pdf, dikutip pada tanggal 19 Desember 2019, hlm. 2

pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.¹⁹

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menetri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Ketetapan MPR-RI tentang penyeenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN.²⁰ Hal tersebut guna tercapainya sasaran untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara terutama dalam pelayanan publik harus terus membaik.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 yaitu mengembangkan pelayanan dengan menyelaraskan faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).²¹

¹⁹Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 9

²⁰Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hal 83-84

²¹ Zainuri, Ahmad. *Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kementerian Agama Menuju Pelayanan Prima*, Vol. 14 No 1, Juni 2016, hlm.12

b. Tujuan pelayanan publik

Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.²²

c. Standar pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik meliputi:²³

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

²² Soft file pdf, file:///D:/pdf/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2%20yunita%20nitip.pdf, dikutip pada tanggal 19 Desember 2019, hlm. 1-2

²³Kasmir, *Etika Customer Sercive*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada), 2006, hal 89-90

- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana Penyediaan, sarana dan prasarana penyelenggaraan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) Kompetensi petugas dalam pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan diberikan sesuai dengan tindakan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu jemaah. Tindakan dilakukan secara langsung untuk melayani jemaah.

2. Tinjauan Tentang Budaya Kerja

a. Pengertian budaya kerja

Menurut Gering Supriyadi dan Triguno Budaya kerja adalah suatu falsafah yang di dasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau

“bekerja”.²⁴ Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi sehingga menjadi aturan, yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Budaya kerja merupakan turunan dari budaya organisasi. Budaya organisasi merujuk pada suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota-anggota suatu organisasi, yang menjadi pembeda dari organisasi tersebut dengan yang lain.²⁵ Budaya kerja merupakan perilaku dan tindakan seseorang agar tercapainya suatu tujuan dalam suatu sistem di organisasi atau suatu lembaga.

Budaya kerja dapat diartikan sebagai pedoman berfikir dan bertindak menjadikan sifat dan kebiasaan tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, dan tindakan yang terwujud.

Menurut Budhi Pratama dalam buku Garin Supriyadi budaya kerja dibagi menjadi:²⁶

- 1) Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesuksesan akan kerja dibandingkan kegiatan lain, seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dan kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya,

²⁴ Gering Supriyadi dan Tri Guono, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2013), hlm. 8

²⁵ Stephen P. Robbins, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2002), hlm. 279

²⁶ *Ibid.*, hlm. 9

- 2) Perilaku pada waktu kerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan, atau sebaliknya.

Menjadikan budaya kerja sebagai landasan dalam berkerja. Proses transformasi nilai adalah proses perubahan yang terjadi dalam diri kita pribadi karena memandang suatu pekerjaan, tujuan, lingkungan dan lainnya, proses perubahan tersebut merupakan aktualisasi nilai-nilai yang ia miliki. Sehingga melakukan suatu tindakan yang lebih baik tergantung perkembangan situasi dan kondisi yang relevan.²⁷ Nilai berupa pengetahuan dan tindakan dari diri pribadi.

b. Manfaat Budaya kerja

Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki, cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan dari luar faktor eksternal seperti pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi, dan lain-lain, mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.²⁸

²⁷ Drs. Triguono. Dipl. Ec: LLM, Budaya Kerja dan Disiplin, [file:///D:/pdf/digital_19649-\[_Konten_\]Konten%20804.pdf](file:///D:/pdf/digital_19649-[_Konten_]Konten%20804.pdf), diakses pada tanggal 20 Desember 2019, hlm. ii

²⁸<https://text-id.123dok.com/document/eqoo3m5q1-tujuan-dan-manfaat-budaya-kerja-fungsi-budaya-organisasi-tingkatan-budaya-organisasi.html>, diakses pada tanggal 26 juni 2020

c. Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama

Ditetapkannya lima nilai budaya kerja tersebut dimaksudkan sebagai strategi revolusi mental di kalangan ASN Kementerian Agama. Lima nilai budaya kerja tersebut dalam rangka mengimplementasikan visi revolusi mental yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia. Lima nilai budaya kerja Kementerian Agama sebagai berikut:²⁹

- 1) Integritas, integritas dimaknai sebagai keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Indikator positif integritas ini dapat dilihat yaitu: pertama, bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar; kedua, berfikir positif, arif, dan bijaksana dalam melakukan tugas dan fungsi; ketiga, mematuhi perundang-undangan yang berlaku; keempat, menolak korupsi, suap, atau gratifikasi.
- 2) Profesional, profesional diartikan berkerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Profesionalitas mencerminkan kompetensi keahlian. Indikator profesionalitas positif yakni: pertama, melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan; kedua, disiplin dan bersungguh-sungguh dalam berkerja; ketiga, melakukan pekerjaan secara teratur; keempat,

²⁹Ahmad Zainuri, *Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja Di Kementerianagama Menuju Pelayanan Prima*, Jurnal Studi Islam, Vol. 14:1 (Juni, 2006), hlm. 2-4

menyelesaikan tepat waktu; kelima, menerima *reward and punishment* sesuai ketentuan.

- 3) Inovasi, inovasi dapat diartikan menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasikan hal baru yang lebih baik. Dalam praktiknya kita berkerja dalam rutinitas yakni datang,absen, kerja, dan pulang. Indikator positif inovasi adalah pertama, selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan; kedua, bersifat terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif; ketiga, meningkatkan kopetensi dan kapasitas pribadi; keempat, berani mengambil trobosan dan solusi dalam memecahkan masalah; kelima, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam berkerja secara efektif dan efisien.
- 4) Tangung jawab, tangung jawab dapat diartikan berkerja tuntas dan konsekuen terhadap semua pekerjaan. Indikator positif tangung jawab adalah pertama, menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu; kedua, berani mengakui kesalahan dan bersedia menerima konsekuensi; ketiga, mengatasi masalah dengan segera; keempat, komitmen dengan tugas yang diberikan.
- 5) Keteladanan, keteladanan dimaknai menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Masyarakat akan menilai muali dari pekerjaan, cara berbicara, cara berpakaiaan, dan lain sebagainya. Indikator positif dapat dilihat dari pertama, berakhlak terpuji; kedua,

memberi pelayanan dengan sikap yang baik, ramah, dan adil; ketiga, membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat; keempat, melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari dirisendiri.

Budaya kerja tumbuh menjadi mekanisme kontrol, mempengaruhi cara pegawai berinteraksi dengan pemangku kepentingan di luar organisasi.³⁰ Budaya kerja dapat berpengaruh pada perilaku pegawai atau karyawan dalam organisasi pemerintahan seperti Kementerian Agama.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk dalam penelitian lapangan yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu dan pengamatan secara langsung untuk memperoleh segala informasi-informasi yang dibutuhkan.

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan suatu subjek atau objek penelitian pada keadaan nyata seperti data yang ada di lapangan.³¹ Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dari buku Hamid Darmadi mengemukakan bahwa metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data

³⁰*Ibid.*, hlm. 6

³¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Upi&Upt Remaja Rosda Karya, 2005), hlm.96

deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³² Penelitian deskriptif berusaha membuat penggambaran tentang implementasi lima budaya kerja Kementerian Agama pada pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul tahun 2019.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang-orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data sesuai dengan topik masalah yang sedang diteliti.³³ Subjek penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Objek penelitian adalah tentang permasalahan-permasalahan yang menjadi titik sentral suatu penelitian.³⁴ Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah implementasi lima nilai budaya kerja untuk mewujudkan pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

3. Sumber Data

Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan

³²Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 286

³³Tatang M. Amrin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 1990), hlm. 135.

³⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 91.

Umroh, staf PHU yang berkaitan dengan pelayanan dan masyarakat calon jemaah haji dalam penerima pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Data primer dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer berupa hasil wawancara dan observasi dengan seluruh subjek penelitian.

Data sekunder merupakan data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian atau bersifat publik seperti struktur organisasi, dokumentasi, catatan-catatan yang relevan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dibutuhkan pada penelitian ini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:³⁵

a. Wawancara

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara bebas atau terpimpin, yang berpedoman hanya garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Peneliti menggunakan metode wawancara dengan merekam menggunakan *handphone* dan menulis secara garis besar. Orang-orang yang menjadi sumber informasi dalam memberikan data seperti kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah,

³⁵Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 289-291

karyawan atau staf penyelenggaraan haji dan umrah, dan masyarakat atau calon jemaah haji.

b. Observasi

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi, observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Observasi untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Observasi yang digunakan adalah observasi partisipan. Observasi partisipan adalah peneliti akan mengumpulkan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung dalam aktifitas kehidupan objek pengamatan. Peneliti langsung mengamati dalam implementasi budaya kerja pada pelayanan calon jemaah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah bentuk surat-suara, catatan harian, laporan, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini takterbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi

di waktu silam. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang tidak didapat dalam observasi dan wawancara.

5. Teknik Analisis Data

Analisi data adalah proses mencari data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif yaitu dari data yang telah dikumpulkan dan dicek keabsahannya serta dinyatakan valid, lalu diproses mengikuti langkah-langkah yang bersifat umum.³⁶

Data yang diperoleh disusun, dirangkum, memilih hal-hal yang penting dan digambarkan menurut apa adanya yang terjadi, diungkapkan dengan kata-kata atau kalimat. Sehingga dapat menjadikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah ada.

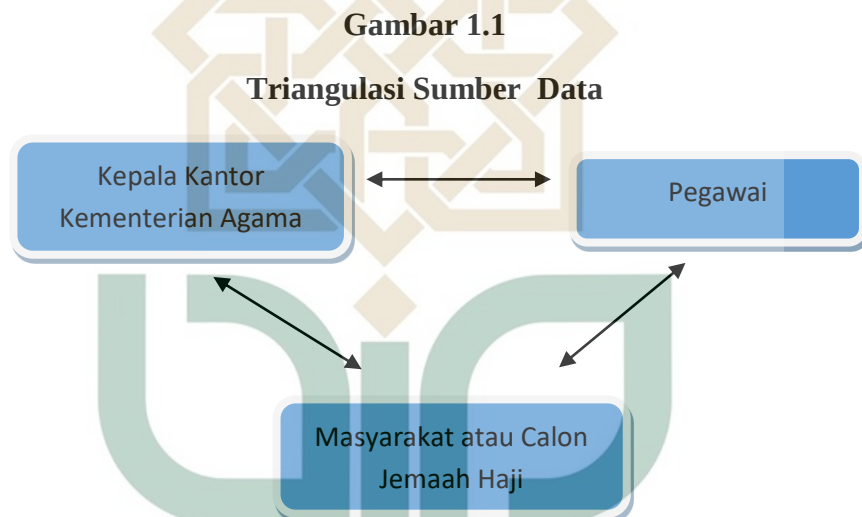
6. Keabsahan Data

Pengambilan data-data melalui tiga tahapan yaitu pendahuluan, penyaringan, dan melengkapi data yang masih kurang. Untuk pengecekan keabsahan data banyak terjadi pada penyaringan data. Jika terdapat data yang tidak relevan dan kurang memadai maka akan diadakan penyaringan data sekali lagi di lapangan. Untuk memperoleh keabsahan data dengan menggunakan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan

³⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta,2016) hlm. 247-252

pengecekan atau pembanding terhadap data itu.³⁷ Trianggulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

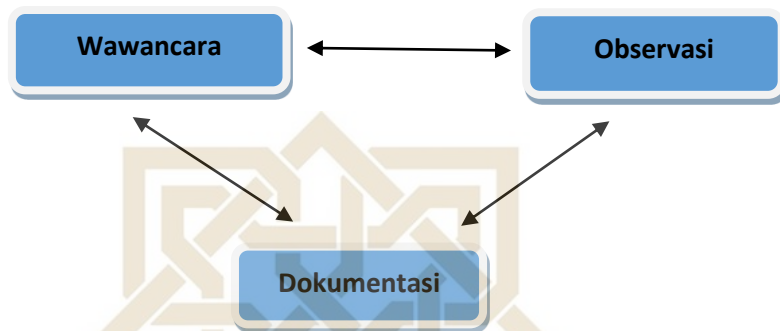
Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan teknik yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi sumber dilakukan pada kepala kantor kementerian agama, staff PHU terutama di bagian pelayanan, dan jemaah haji atau masyarakat.



Trianggulasi sumber bertujuan untuk mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data dan di komparasikan sehingga memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

³⁷ M. Djunaidi Ghony & fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: AR-Ruzz Media, 2017), hlm. 322

Gambar 1.2

Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk mensinkronkan data yang telah diperoleh dari cara yang berbeda.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusun dan pemahaman skripsi, maka secara sistematis pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang didalamnya berisi penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan

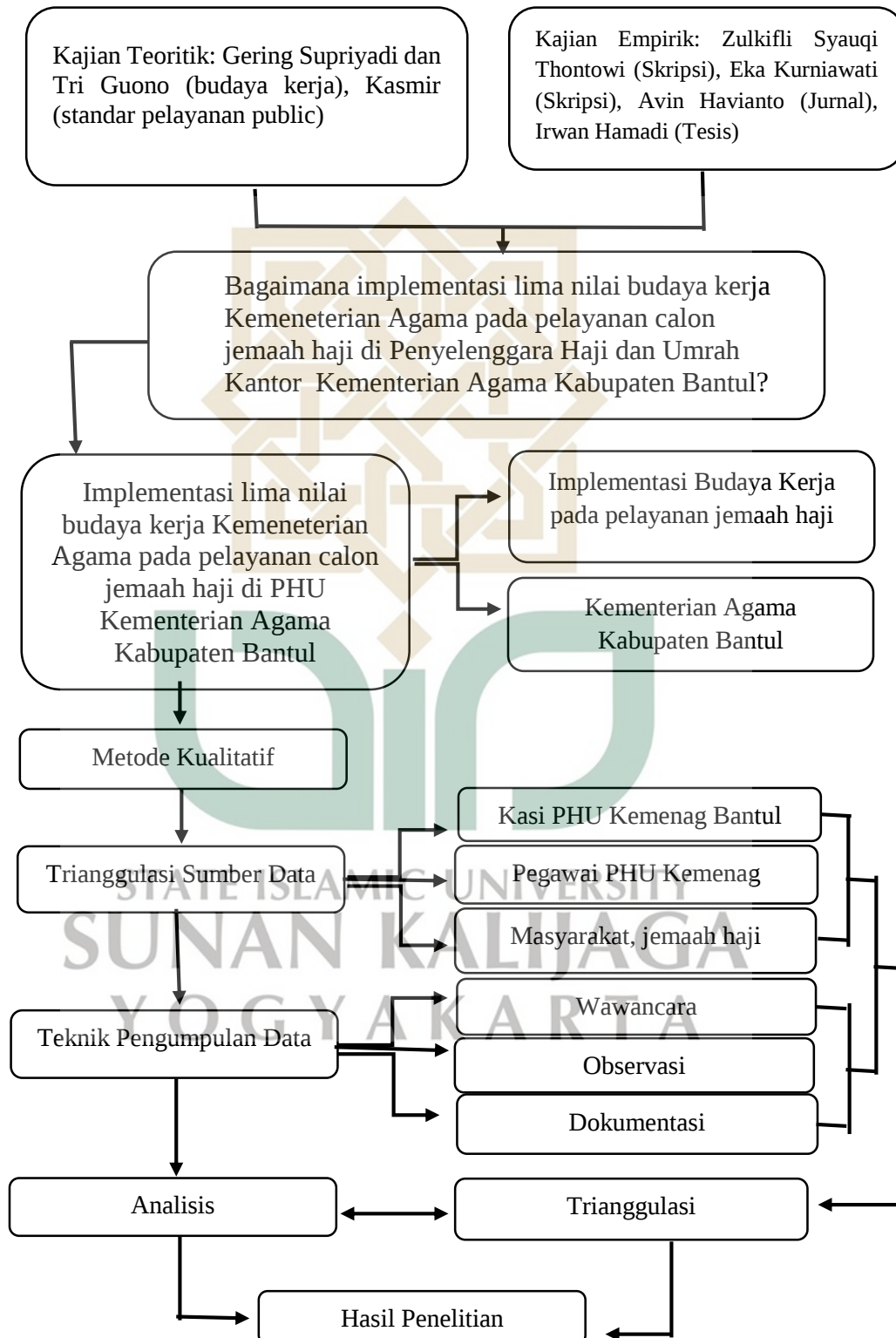
Bab II Gambaran umum Kementerian Agama kabupaten Bantul, meliputi sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Bantul, visi dan misi, struktur organisasi.

Bab III Pembahasan, membahas mengenai hasil penelitian tentang implementasi lima nilai budaya kerja pada pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Bab IV Penutup, berisi tentang kesimpulan, saran, dan kata penutup. Bagian akhir dicantumkan daftar pustaka serta lampiran-lampiran penguat bukti penelitian.



Gambar 1.3
Skema Penelitian



BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul mengarah kepada ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 39 Tahun 2012, lima nilai budaya kerja kementereian agama tersebut adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tangung Jawab, Keteladanan. Pelayanan diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 terkait pelayanan publik telah dilaksanakan dengan maksimal.

Integritas menjadi penggerak dari ke lima budaya kerja Kementerian Agama. Seperti tindakan dan kemampuan pegawai untuk memahami calon jemaah. Profesional dapat dilihat dari keselarasan antara *job description* dengan pelaksanaan kerja pegawai. Pelaksanaan profesionalitas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah sesuai dengan *job description* yang ada. Sehingga nilai Profesionalitas dapat dikatakan baik. Profesionalitas dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul menerapkan slogan SANTUN seperti senyum ketika calon jemaah datang, amanah dengan pekerjaan, melayani dengan tepat waktu, nyaman, dan unggul dalam SDM nya. Namun, untuk nilai inovasi masih kurang maksimal seperti alat cek keberangkatan kurang di ketahui oleh jemaah,

sistem sering eror sehingga perlu adanya pembaruan, pengembangan dan peningkatan sistem. Selain itu dalam meningkatkan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu akan menerapkan sistem PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap). Tangung jawab dapat dilihat dari kinerja pegawai. Seperti prinsip pegawai harus memahami calon jemaah hingga benar-bener paham sehingga calon jemaah tidak pulang dengan masih bingung dan belum jelas. Keteladanan dilihat dari sikap seorang pemimpin yang dapat dijadikan keteladanan kepada bawahannya. Pemimpin di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah menunjukkan sikap keteladanan yang dapat dijadikan contoh untuk pegawai atau bawahannya.

B. Saran

Dengan hasil di atas, berikut beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti sebagai berikut:

1. Perlu adanya pelatihan untuk pengembangan kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia yang telah ada.
2. Alat yang telah ada kurang dapat dimanfaatkan, perlu adanya pembaruan, pengembangan dan peningkatan system
3. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang ada, atau adanya roll benner, pamlet, yang menjelaskan keadaan pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
4. Budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul diharapkan mempertahankan kinerja yang telah berjalan.

5. Diharapkan pengaruh budaya kerja dapat diterapkan di luar atau lingkungan masyarakat.
6. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti pada prespektif yang berbeda sehingga menambah khasanah keilmuan.



DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Fatimah. *Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2017.
- Darmadi, Hamid. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Djunaidi, M Ghony & fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: AR-Ruzz Media. 2017
- Gering Supriyadi dan Tri Guono. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2013
- Hamadi, Irwan. *Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia*. Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum, 2018.
- Harvianto, Alfian. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Airlangga.
- <http://Bantul.Kemenag.Go.Id/Sejarah-Singkat>.
- <http://kbbi.web.id/terap-2>.
- <https://bantul.kemenag.go.id/kantor-kemenag-bantul-dapat-anugerah-zona-integritas-wbbk-dari-menpan-rb>.
- <https://www.nu.or.id/post/read/112278/mengenal-5-nilai-budaya-kerja-kementerian-agama>.
- file:///D:/pdf/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2%20yunita%20nitip.pdf
- file:///D:/pdf/190729_156439179305_NILAI_BUDAYA_KERJA.pdf
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2006.
- Kurniawati, Eka. *Budaya Organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2019.
- Kusumastuti Lukito Penny, *Membumikan Transparasi Dan Akutanbilitas Kinerja Sector Publik*, Jakarta: PT Grasindo Anggota Lkapi, 2014

- Makmur, Testiani. *Nudaya Kera Pustakwan di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Ghrha Ilmu. 2015
- Munawwaroh, Muthi'Atul. *Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2016.
- Nahrawi, Nahar. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Prasasti, 2009.
- Robbins Stephen P. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. 2002
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1991.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reflika Aditama, 2009.
- Sutrisno, Edi. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2013.
- Tantowi, Zulkifli Syauqi. *Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama di Kontor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu tarbiyah dan Keguruan, 2016.
- Tatang M. Amrin. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press. 1990.
- Zainuri, Ahmad. *Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kementerian Agama Menuju Pelayanan Prima*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2016.

INTERVIEW GUIDE

Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Bantul

1. Bagaimana menurut bapak tentang budaya kerja?
2. Apakah standar integritas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?
3. Bagaimana sikap dan perilaku yang diterapkan dalam integritas terutama dalam pelayanan?
4. Apakah standar profesionalitas di Kantor Keenterian Agama Kabupaten Bantul?
5. Bagaimana sikap dan perilaku yang diterapkan dalam Profesionalitas terutama dalam pelayanan?
6. Apakah standar inovasi di Kantor Keenterian Agama Kabupaten Bantul?
7. Bagaimana sikap dan perilaku yang diterapkan dalam inovasi terutama dalam pelayanan?
8. Apakah standar tanggung jawab di Kantor Keenterian Agama Kabupaten Bantul?
9. Bagaimana sikap dan perilaku yang diterapkan dalam tanggung jawab terutama dalam pelayanan?
10. Apakah standar keteladanan di Kantor Keenterian Agama Kabupaten Bantul?
11. Bagaimana sikap dan perilaku yang diterapkan dalam keteladanan terutama dalam pelayanan?

12. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan lima nilai budaya kerja?

Pelayanan dan pendaftaran Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

1. Menurut bapak/ibu apa itu pelayanan publik?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana cara agar dapat memiliki integritas diri seperti apa?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana cara agar dapat memiliki profesionalitas diri seperti apa?
4. Menurut bapak/ibu berinovasi itu seperti apa ?
5. Menurut bapak/ibu bagaimana cara agar dapat memiliki tanggung jawab, dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyedia pelayanan?
6. Menurut bapak/ibu bagaimana cara agar dapat memiliki sikap keteladanan?
7. Menurut bapak/ibu standar pelayanan di sini bagaimana?
8. Apa maksud SANTUN? Jelaskan?

Masyarakat selaku penerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

1. Seberapa sering ibu datang untuk meminta pelayanan terkait informasi di Kemenag Bantul?
2. Apakah ada kendala saat pelayanan di PHU berlangsung?
3. Apakah pelayanan Kemenag Bantul sudah SANTUN (senyum, amanah, nyaman, tepat waktu, unggul)

4. Apakah penjelasan pegawai mudah dipahami?
5. Apa bias ibu menceritakan pengalaman atau kesan dan pesan selama di layani di PHU?
6. Apa inovasi yang ada di Kemenag Bantul? Pernah mencoba alat yang disediakan ?
7. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Kemenag Bantul?
8. Adakah biaya yang harus di bayar selama menerima pelayanan?



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Lobi Kemenag Kabupaten Bantul

Hot Line Pengaduan Pelayanan



Bapak Agus bagian Kepegawaian



Standar Pelayanan Kemenag Bantul

Ruang WBK Kemenag Bantul



Penghargaan WBK (Wilayah Bebas Korupsi)



Bapak Arif Kasi PHU Kemenag Kabupaten Bantul



Bapak Wafiq Pegawai Bagian Siskohat PHU Kemenag Kabupaten Bantul

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



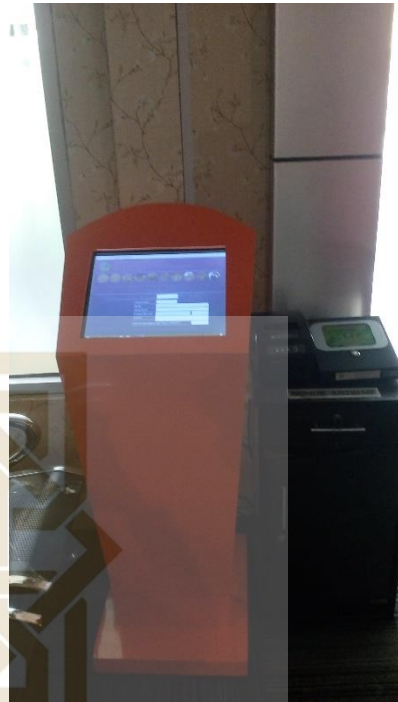
Proses Pelayanan Calon Jemaah Haji



Input Data Jemaah Haji



Masyarakat Mendaftarkan Haji



Alat Cek Keberangkatan dan Nomor Antrian



Tampilan Alat Cek Keberangkatan Calon Jemaah Haji



Alat Nomor Antrian



Alat Cek Keberangkatan Haji



Tampilan Pengisian Untuk Pengecekan Keberangkatan Haji di Kemenag
Kabupaten Bantul



Ibu Martiyah Calon Jemaah Haji



Wawancara ibu Martiyah calon Jemaah Haji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.12.247/2020

This is to certify that:

Name : Yunita Ika Fatmasari
Date of Birth : June 25, 1995
Sex : Female

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **February 14, 2020** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	39
Structure & Written Expression	38
Reading Comprehension	43
Total Score	400

Validity: 2 years since the certificate's issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, February 14, 2020
Director,
Dr. Sembodo Ardi Wicodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513836, e-mail: kmd@u-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-012/Uh.02/MD/TQ.00/01/2019

Diberikan kepada:

YUNITA IKA FATMASARI

NIM: 16240056

Dinyatakan LULUS dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai B. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dekan

Drs. Hj. Nuryannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 15 Januari 2019
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Rofiq, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003

ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nomor : B-1686/Un.02/DD/PM.03.2/08/2016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Sertifikat

diberikan kepada
Nama : YUNITA IKA FATMASARI
NIM : 16240056
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta
dalam kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERSURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun Akademik 2016/2017

dan telah mengikuti seluruh kegiatan yang berlangsung mulai tanggal 22 s.d. 24 Agustus 2016 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Dr. Mujiyannah, M.Si.
NIP.19600310.198703.2.001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0271) 515556, e-mail: f10@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-062/Un.02/MD/PP00/01/2020

Diberikan kepada:

YUNITA IKA FATMASARI

NIM: 16240056

Dinyalakan ILLUS dalam Praktikum Profesi yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Tabulas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga di JANTORA WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DIY dengan nilai: A. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui



Dr. H. Rofiqul Ridlo, M.Si.
NIP. 19670104 198703 2 002

Yogyakarta, 08 Januari 2020
Ketua Program Studi

Dr. H. Rofiqul Ridlo, M.Si.
NIP. 19670104 198703 2 002

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

SERTIFIKAT

Nomor: B-4683.14/UN/L3/PM.3.2/P3.946/09/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga
memberikan sertifikat kepada:

Nama : Yunita Ika Fatmawati
Tempat dan Tanggal Lahir : Bantul, 25 Juni 1995
Nomor Induk Mahasiswa : 16240056
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek,
tahun Akademik 2018/2019 (Angkatan ke-98), di:

Lokasi : Hargomulyo
Kecamatan : Kokap
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo
Provinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 01 Juli s.d. 29 Agustus 2019 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95.12 (A).
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata
(KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian
Monevasyah Strada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 26 September 2019
Ketu

Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. 19720912 200112 1 002

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

di berikan kepada

Nama : Yunita Ika Fatmahan

 NIM : 16240056

 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai
1.	Microsoft Word	78
2.	Microsoft Excel	97
3.	Microsoft Power Point	96
4.	Internet	82
5.	Total Nilai	90,75
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan

Sesuai Nilai:

Angka	Nilai	Predikat
85 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

Yogyakarta, 18 Mei 2017

 R/h. Kepala PT/PPD



 Hendra Hidayat, S.Kom

 NIP. 19790506 200804 1 003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

NO : B-835.1/Un.02/DD/PP01.2/04/2017

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan ini menyatakan bahwa

YUNITA IKA FATMASARI

NIM: 16240056

LULUS dengan Nilai 90 (A)

Ujian Sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dekan

Dr. Mdriannah, M.Si

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 13 April 2017
Ketua Panitia

Dr. Abdur Rozak, M.Si

NIP. 19750701 200501 1 007

INTEGRATIF-INTERKONEKTIF

DEDIKATIF-INOVATIF

INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



**BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Nomor: P-118/BAWASLU-DIY/WAS/PM/03/2017

Memberikan Penghargaan Kepada :

Yunita Ika Fatmasari

**SEBAGAI RELAWAN PENGAWAS PEMILIHAN BUPATI DAN WAKIL BUPATI
SERTA WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA TAHUN 2017**

**Yang Telah Berpartisipasi Dalam Pengawasan Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati
serta Walikota dan Wakil Walikota Tahun 2017 di Kabupaten Kulon Progo dan Kota Yogyakarta**

Yogyakarta, 14 Maret 2017

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

DI YOGYAKARTA

KETUA

DRS. MOHAMMAD NAJIB, M.SI.

ANGGOTA

BAGUS SARWONO, SPD.SI., MPA.

SRI RAHAYU MERDININGSIH, SH.

ANGGOTA



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Yunita Ika Fatmasari
Tempat & Tanggal Lahir : Bantul 25 Juni 1995
Nama Ayah : Syamsudin
Nama Ibu : Ismini
Alamat Sekarang : Serut RT 07 Palbapang Bantul
Alamat Asal : Serut RT 07 Palbapang Bantul
Nomer Handphone : 085729728085
Alamat Email : yunitafatma995@gmail.com



Riwayat Pendidikan

Nama Sekolah/Perguruan Tinggi	Tahun
SD/MI : SD Negeri Karangmojo	2008
SMP/MTs : SMP Negeri 1 Bambanglipuro	2011
SMA/SMK/MA : SMA Negeri 1 Bambanglipuro	2014

Pengalaman Organisasi

Nama Organisasi	Jabatan/Posisi	Masa Keanggotaan
IMABA (Ikatan Mahasiswa Bantul)	Departemen Kajian dan Strategi	2017-2018
IMM (Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah)	Bendahara	2018
LDK (lembaga Dakwah Kampus)	Anggota Devisi Qur'an	2019
PRNA Palbapang	Anggota	2018
AMM Palbapang	Anggota	2018
Karangtaruna Desa	Anggota	2014- sekarang
Remaja masjid	Anggota, Bendahara	2016/ sekarang
BADKO TPA Kec Bantul	Anggota	2019-sekarang