

**PERAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
SLEMAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh:

Muthii 'Atul Munawwarah
11240137

Pembimbing:

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP. 19820804 201101 1 007

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 719 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PERAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN SISTIM PELAYANAN DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muthii' Atul Munawwarah
NIM/Jurusan : 11240137/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 28 Maret 2016
Nilai Munaqasyah : 90,3 (A -)

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

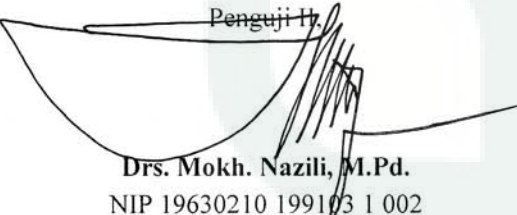
TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.

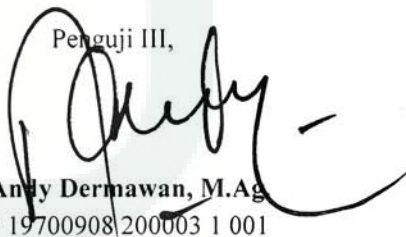
NIP 19820804 201101 1 007

Penguji II,


Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.

NIP 19630210 199103 1 002

Penguji III,


H. Andy Dermawan, M.Ag

NIP 19700908 200003 1 001

Yogyakarta, 5 April 2016

Dekan,



Dr. Nurjanah, M.Si.

NIP 196003101987032001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muthii 'Atul Munawwarah

NIM : 11240137

Judul Skripsi : Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah 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 dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemn Dakwah



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing,



Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP. 19820804 201101 1 007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muthii 'Atul Munawwarah

NIM : 11240137

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: "Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan.

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

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Yang menyatakan,



Muthii 'Atul Munawwarah
NIM. 11240137

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamater Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُم خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ۗ

7. *Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baiknya makhluk.
(Q.S. Al- Bayyinah:7).¹*

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Edisi Tahun 2002*, (Jakarta Timur: CV Darus Sunnah), hlm. 599.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillobbil'alamin, tiada kata paling indah diucapkan kecuali puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahana, kelancaran serta nikmat yang tak terhingga. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW, dan kepada keluarga, sahabat serta orang-orang yang selalu teguh di jalan-Nya. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari do'a, bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Maka peneliti menyampaikan hormat dan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin M.A selaku Rektor (pgs) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M Rasyid Ridla, M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.

4. Aris Risdiana, S.Sos.I MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan teliti dan sabar serta memberikan waktu, pengetahuan, saran, dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs. Mokh Nazili, M. Pd. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Hj. Tejawati, S.H. selaku staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap staf, dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Khususnya Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orang tua saya yang luar biasa dan menjadi guru kehidupan terbaik saya, terima kasih atas do'a, kesabaran, keikhlasan, perhatian serta cinta dan kasih sayang yang tiada habisnya dipanjatkan kepada saya.
9. Kakak-kakak dan keluarga besar sata, terima kasih atas dukungang, do'a dan persaudaraan yang indah ini. Semoga persaudaraan ini akan selalu terjaga dan Allah SWT berkenan mengumpulkan kita dalam keluarga yang utuh di *Jannah-Nya*.
10. Drs. Lutfi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sleman dan segenap pegawai yang telah bersedia membantu dan memberi informasi kepada peneliti.
11. Buat sahabat COMED 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kebersamaan ini, menjalani suka duka bersama, saling memberi motivasi, terima kasih untuk tiap keceriaan yang telah dihadirkan dan semua

kisah dan pengalaman bersama kalian, kalian luar biasa, semoga persahabatan kita abadi.

12. Keluarga PMII Korp Gelegar dan KKN 83 Tamanmartani Kalasan Sleman Kelompok 14, terima kasih untuk segala ukiran kenangan dalam sedih maupun tawa. Semoga kesuksesan menjadi milik kita. Amin.
13. Keluarga PC IPNU IPPNU Kabupaten Sleman dan PAC IPNU IPPNU Kecamatan Kalasan, terima kasih untuk keceriaan, dukungan, bantuan dan kebersamaan kita, semoga tali silaturahmi kita tidak terputus. Amin.
14. Sahabat-sahabat Sanlat Jogja 2011, Mata Air Regional Yogyakarta dan Mata Air Uin Sunan Kalijaga, terima kasih untuk sharing, masukan, motivasi dan perjuangan masuk universitas yang tak terlupakan. Semoga sejarah kita menjadi semangat untuk adik-adik Mata Air selanjutnya. Amin.
15. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari prosesnya peneliti yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Peneliti

Muthii 'Atul Munawwarah
NIM. 11240137

ABSTRAK

Muthii 'Atul Munawwarah. "Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman". Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Budaya kerja merupakan suatu komponen kualitas manusia dalam mengubah cara kerja lama menjadi cara kerja yang baru yang lebih berorientasi pada upaya memuaskan pelanggan atau masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan salah satu instansi negara di Indonesia yang bertugas pada bagian pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang agama dan pegawai di Kementerian Agama menerapkan budaya kerja yang terintegrasi oleh Kementerian Agama Pusat.

Dalam penelitian ini, meneliti peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Penelitian ini didasarkan pada teori budaya kerja Gering Supriyadi dan Tri Guno serta pelayanan Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun metode pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi.

Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman diterapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Budaya kerja tersebut adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab dan Keteladanan. Budaya kerja mampu memberikan peran yang cukup signifikan terhadap pegawai, sehingga budaya kerja melekat pada pegawai dan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman menjadi meningkat.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Sistem Pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Sleman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Pustaka	11
F. Kerangka Teori	15
G. Metode Penelitian	26
H. Sistematika Pembahasan	34
BAB II. GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA	
KABUPATEN SLEMAN	
A. Sejarah	36
B. Profil	39
C. Letak Geografis	39
D. Visi dan Misi	40
E. Program dan Kegiatan Instansi	41
F. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Instansi.....	42

G. Susunan Organisasi	43
H. Budaya Kerja	46
I. Struktur dan Data Jabatan	47
J. Sarana dan Prasarana.....	48
K. Sumber Daya Manusia Instansi	52

BAB III. PERAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN

A. Budaya Kerja	54
1. Integritas	55
2. Profesionalitas	60
3. Inovasi	68
4. Tanggung Jawab	75
5. Keteladanan	80
B. Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	83

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA	99
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	95
--	----



DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1 Triangulasi Sumber Data	31
Tabel 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	31
Tabel 1.3 Kerangka Berfikir	32



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah “Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah dalam judul skripsi ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut :

1. Peran

Menurut arti kata, Peran adalah seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.¹ Jadi dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran merupakan sebuah fungsi budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

2. Budaya Kerja

Menurut Gering Supriyadi dan Tri Guno, budaya kerja merupakan suatu falsafah yang didasari 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”. Budaya Kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan,

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2008), hlm. 1051.

produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan.²

Jadi budaya kerja dalam penelitian ini merupakan pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan karyawan dalam melakukan tugasnya, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja yang ada di Kantor Kementerian Kabupaten Sleman dalam 5 budaya kerja, yaitu: Integritas, Profesional, Tanggung Jawab, Inovasi dan Keteladanan.

3. Sistem Pelayanan

Menurut arti kata, sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.³ Sedangkan pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.⁴

Jadi dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pelayanan merupakan seperangkat unsur yang teratur guna melayani kebutuhan orang lain secara totalitas khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

² Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003), hlm.8.

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, hlm. 1320.

⁴ *Ibid.*, hlm. 797.

4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berkedudukan di jalan Dr. Radjimin, Ngemplak Caban, Tridadi Sleman. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama, serta dengan seksi-seksi dan Penyelenggara yang merupakan pelaksana teknis.

Jadi, yang dimaksud dalam judul skripsi “Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Kabupaten Sleman” adalah peran dari suatu pekerjaan yang didasari dengan tanggung jawab, serta memiliki kebiasaan dan kekuatan pendorong, dalam membudayakan dikehidupan karyawan untuk melakukan tugasnya, yang kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cia , pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja guna melayani kebutuhan oranglain secara totalitas.

B. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pembangunan untuk mencapai masyarakat yang adil makmur akan menjadi terkendala manakala tidak didukung oleh para pegawai yang bekerja secara sungguh-sungguh dan sepenuh hati. Dalam bekerja mereka tidak boleh hanya memikirkan berapa gaji dan tunjangan mereka peroleh, tetap juga harus menyadari pekerjaan mereka adalah sebagai

pengabdian kepada bangsa dan Negara, sehingga mereka ini disebut juga sebagai abdi negara.

Berkaitan dengan fungsi-fungsi pemerintahan, sebagai aparatur negara apabila menjalankan dengan sepenuh hati pekerjaan dibebankan kepadanya dan dengan budaya kerja positif. Tetapi kita pun menyadari bahwa budaya kerja positif itu mudah diucapkan namun tidak mudah menerapkannya, karena budaya kerja positif selain didukung oleh faktor-faktor pendidikan, keterampilan dan pengalaman juga dipengaruhi oleh motivasi seseorang ketika bekerja pada suatu organisasi.⁵

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 intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjadi budaya kerja sebagai landasan kerja.⁶

Secara tidak sadar, tiap-tiap orang di dalam suatu lembaga/perusahaan mempelajari budaya yang berlaku di dalam lembaga/perusahaan tersebut. Apalagi bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat kerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar dan apa

⁵ Syakwan Lubis, “Analisis Budaya Kerja dan Kinerja PNS di Lingkungan Pemda Provinsi Sumatra Barat”, *Demokrasi* Vol. 8 No. 2 (Padang: Universitas Negeri Padang), hlm. 150.

⁶ Testiani Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 13.

yang salah, dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan di dalam lembaga/ perusahaan tempat bekerja itu.

Untuk menghadapi berbagai macam perubahan dan persaingan, diperlukan suatu organisasi yang kuat baik dalam segi SDM secara mental maupun kesigapan ketrampilan dan wawasan yang luas, keorganisasian serta kekuatan struktur organisasi.⁷ Acuan baku yang diberlakukan oleh suatu lembaga/ perusahaan adalah budaya kerja yang secara sistematis menuntut para pegawainya untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada lembaga/ perusahaan.

Budaya kerja dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para anggotanya, maka individu yang ada dalam lembaga/ perusahaan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku dengan visi misi lembaga/ perusahaan. Proses tersebut akan membentuk individu yang bagus, integritas tinggi yang nantinya akan menghasilkan SDM yang berkualitas.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan publik perlu mendapat prioritas utama dari pemerintah karena hal ini telah menimbulkan permasalahan dalam masyarakat. Pemerintah tidak bisa menghindari situasi untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik secara transparan pada tingkat saling pengertian. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin tumbuh dan kuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin

⁷ Mas'ud Said, *Kepimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 27.

hilang kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hubungan sebab akibat tersebut mulai terlihat pada saat pegawai melaksanakan pekerjaannya yang ditampilkan sebagai sikap dan perilaku dalam bekerja yang merupakan budaya kerja pegawai.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moernir dalam Teguh Sanjaya terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu⁸:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan petugas.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Pemerintah harus dapat menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dan transparan dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut agar tujuannya tercapai. Tujuan itu hanya dapat dicapai bilamana pegawai dapat menunjukkan sikap dan perilaku yang baik. Sikap demikian menjadi suatu keharusan untuk dijaga, karena dapat merugikan masyarakat seperti lahirnya sikap arogansi yang berakibat

⁸ Teguh Sanjaya, dkk, "Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi", Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2 No.4 (Malang: Universitas Brawijaya), hlm. 587.

kepercayaan diri yang berlebihan karena sikap perilaku itu merupakan cerminan budaya kerja pegawai.

Suatu organisasi jika ingin mempertahankan budaya kuat maka organisasi tersebut harus konsisten dan berusaha semaksimal mungkin menerapkannya secara terus-menerus kepada para karyawannya. Karena jika suatu organisasi tidak konsisten menerapkan suatu budaya kuat kepada para karyawannya maka budaya itu lambat laun akan hilang dan akhirnya perusahaan itu menjadi lemah. Lemahnya perusahaan akan memberi pengaruh pada penurunan kualitas manajemen kinerja perusahaan.⁹

Kepemimpinan birokrasi yang profesional harus memiliki inspirasi dan energi. Kepemimpinan birokrasi yang profesional dalam hal ini cakap dan cerdas, mengorganisir dan mengintegrasikan segenap potensi kekuatan daerah, termasuk birokrasi di dalamnya, untuk mencapai pelayanan publik yang memuaskan, maka pemimpin birokrasi harus memiliki kapasitas mental-intelektual yang sungguh hebat sehingga punya fokus tujuan dan etos kerja yang tinggi yang darinya pancar aura yang bisa mempengaruhi para bawahannya.¹⁰

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas

⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 50.

¹⁰ Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 131.

suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.¹¹

Keinginan masyarakat untuk melibatkan diri juga merupakan faktor yang cukup dominan akibat semakin meningkatnya kesadaran dan kemampuan untuk bertumbuh, berdaya dan berkembang menjadi *civil society*. Dimana warga masyarakat semakin paham akan hak dan kewajiban mereka dalam pengelolaan persoalan-persoalan publik. Oleh sebab itu, partisipasi publik dalam proses pemerintahan dan pembangunan perlu ditegaskan sebagai upaya yang paling efektif dalam konteks penciptaan *good governance*, karena di dalamnya ada pelibatan seluruh *stakeholders*, pemberian legitimasi, transparansi, nilai keadilan, dan akuntabilitas.¹²

Kantor Kementerian Kabupaten Sleman merupakan salah satu instansi yang berfungsi sebagai pelayanan khususnya dalam urusan agama, didalamnya terdiri dari enam agama yang dianut di Indonesia, diantaranya adalah agama Islam, Hindu, Budha, Kristen, Katolik dan Konghucu. Semuanya itu dibawah naungan Kantor Kementerian Agama, dimana latar belakang yang berbeda khususnya agama, akan menimbulkan beranekaragam sifat dan karakteristik dari para pegawai yang ada di kantor tersebut, khususnya perilaku individu. Dimana keanekaragaman tersebut, nantinya akan berpengaruh pada budaya kerja yang ada. Akan tetapi di Kantor

¹¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 43.

¹² Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 52.

Kementerian Agama Kabupaten Sleman tidak ada pegawai dari penganut agama Konghucu. Sehingga hanya melayani lima agama saja.

Peneliti sebelumnya melakukan observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Peneliti merasa pada saat observasi mendapati bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman telah menerapkan budaya kerja. Hasil observasi peneliti bahwa pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Sleman khususnya di bidang umroh dan haji kurang melaksanakan inovasi terhadap prosedur pelayanan umroh dan haji. Sedangkan Kementerian Agama Kabupaten Sleman mengimplementasikan budaya kerja dengan cara mensosialisasikan kepada seluruh pegawai. sosialisasi tersebut dapat dengan melalui metode ceramah/ pembinaan, metode rapat-rapat dan dipublikasikan melalui buku dan backdrop. Dengan cara tersebut, diharapkan budaya kerja mampu meningkatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.¹³ Hal ini dirasa cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut, apalagi Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan salah satu instansi pelayanan publik.

Budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan tentunya berperan penting dalam pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Pegawai merupakan aset yang berharga yang dimiliki oleh organisasi. Visi dan misi instansi pemerintah tidak akan terwujud tanpa peran aktif pegawai didalamnya dan menghasilkan pelayanan yang baik ketika budaya kerja dilaksanakan.

¹³ Wawancara dengan Muhammad Wazid, Staff Bagian Penyusum Program Dan Acara, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Rabu, 7 Oktober 2015, Pukul. 8.45 WIB.

Dari latar belakang di atas maka peneliti memilih Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman untuk diteliti lebih jauh karena peneliti menganggap penting hal tersebut untuk dikaji dan ditelaah dalam sebuah skripsi dengan judul “Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman?”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Kabupaten Sleman.
- b. Untuk menggambarkan peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Kabupaten Sleman.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu Manajemen Dakwah terutama yang berkaitan dengan budaya kerja dan sebagai referensi peneliti yang akan datang.

b. Secara Praktis

1) Bagi Penyusun

Hasil penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam keilmuan di bidang manajemen.

2) Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk pengambilan kebijakan dalam mengelola sumber daya lembaga terutama tentang sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

E. Kajian Pustaka

Penelitian dan tulisan tentang Peran Budaya Kerja dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan penelitian yang berbeda di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dari itu peneliti mengambil referensi dari skripsi dan jurnal yang di dalamnya berkaitan dengan judul tersebut.

1. Abdul Rivai, dalam Jurnal *Academica*, Universitas Tadulako, Palu. Yang berjudul *Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*.¹⁴ Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (profit) namun tidaklah harus mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada

¹⁴ Abdul Rivai, "Budaya Kerja Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik". *Jurnal Academica*, Vol. 05, No. 01. (Palu: Universitas Tadulako, 2013), hlm. 956.

masyarakat tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. Masyhudi, dalam Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Yang berjudul Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Publik.¹⁵ Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya birokrasi pada hakekatnya adalah sebagai badan/ wadah administrasi yang melaksanakan tugas, kebijakan-kebijakan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan pemerintah. Menguatkan tuntutan demokrasi, mengakibatkan adanya perubahan paradigma bahwa birokrasi pemerintah sebagai satu-satunya pusat kekuasaan (*the only power center*) berubah mengambil kekuasaan atau memberdayakan (*empowerment*) kepada rakyat. Perubahan paradigma inilah kemudian birokrasi pemerintah peran dan fungsi serta kebijakan-kebijakannya diarahkan kedalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada rakyat menjadi sesuatu yang menjadi prioritas dan tidak bisa dihindari.
3. Serfianus, Achmad Djumlan, DB. Paranoan, dalam *eJournal Administrative Reform*, Universitas Mulawarman, Samarinda. Yang berjudul Perilaku Birokrasi Dalam Pemberian Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Koordinasi Modal Dan Perijinan Terpadu Kabupaten Nunukan).¹⁶ Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya

¹⁵ Masyhudi, "Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Publik". *Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama*, Vol. VI, No. 1. (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2005), hlm. 64.

¹⁶ Serfianus, dkk., "Perilaku Birokrasi Dalam Pemberian Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten

berdasarkan penilaian semua komponen dan sub komponen perilaku birokrasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT), ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggungjawaban, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berada pada kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik. Kemudian dalam komponen dan sub komponen kualitas pelayanan juga berada dalam kategori minimal baik.

4. Dezonda. R. Pattipawae, dalam Jurnal Sasi, Universitas Pattimura, Maluku. Yang berjudul Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik dan Benar.¹⁷ Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya budaya kerja adalah falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercemrin dari sikap menjadi perilaku kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja”. Budaya kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengebangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan. Sebagai Pegawai Negeri Sipil berusaha menyebarkan budaya kerja dan penuh cinta pada PNS hanya dengan cinta,

Nunukan)”. *eJournal Administrative Reform*, Vol. 2, No. 3. (Samarinda: Universitas Mulawarman, 2014), hlm. 1716.

¹⁷ Dezonda R. Pattipawae, “Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik Dan Benar”, *Jurnal Sasi*, Vol. 17, No. 3. (Maluku: Universitas Pattimura, 2011), hlm. 43.

PNS akan mampu mengarungi kehidupan kerja PNS yang carut marut dengan penuh gairah dan semangat, Karena hanya dengan cinta terhadap pekerjaannya mereka akan tercetak menjadi tenaga-tenaga PNS yang profesional.

5. Charry Pujiani, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar yang berjudul “Analisis Budaya Kerja PT Bank Mandiri Tbk (PESERO) Kanwil X Makassar”¹⁸, dalam penelitiannya disimpulkan bahwa pelaksanaan budaya kerja TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, Excellent*) yang terdapat di PT Bank Mandiri Tbk (Persero) dapat dikatakan cukup memuaskan, yang dijabarkan dengan hasil pengamatan peneliti

Dari beberapa pemaparan hasil penelitian di atas, peneliti berkesimpulan bahwa penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya, berbeda karena belum ada penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan, dari metode dan setting tempat berbeda dan peneliti sebelumnya, di sisi lain Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum ada yang meneliti tentang Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan. Sehingga peneliti memutuskan untuk mengangkat masalah peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

¹⁸ Charry Pujiani, Analisis Budaya Kerja PT Bank Mandiri Tbk (PESERO) Kanwil X Makassar, *Skripsi tidak diterbitkan*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2014), hlm. 109.

Sleman dengan membahas budaya kerja yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam meningkatkan sistem pelayanan.

F. Kerangka Teori

Sudah ditegaskan bahwa fokus pembahasan dan penelitian ini mengenai peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan. Oleh karena itu, kajian teori yang dideskripsikan dalam rangka teoritik ini difokuskan pada teori-teori tentang budaya kerja dan sistem pelayanan.

1. Tinjauan tentang Budaya Kerja

a. Pengertian Budaya kerja

Menurut Gering Supriyadi dan Tri Guno, budaya kerja merupakan suatu falsafah yang didasari 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”. Budaya Kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan.

Wahana Budaya Kerja adalah produktivitas, yang berupa perilaku kerja yang yang tercermin antara lain: kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, manfaat, kreatif, dinamik,

konsekuen, konsisten, *responsive*, mandiri, makin lebih baik dan lain-lain. Menurut Budhi Paramita dalam tulisannya berjudul “Masalah Kesenjangan Budaya dan Manajemen di Indonesia”, budaya kerja dapat dibagi menjadi:¹⁹

- 1) Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.
- 2) Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan, atau sebaliknya.

Budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman memiliki lima prinsip budaya kerja, yaitu:

- 1) Integritas

Merupakan keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Beda dengan makhluk lainnya, kalau kita kehilangan integritas maka tidak ada bedanya dengan makhluk lain. Identitas kita ada dalam integritas tersebut.²⁰ Orang yang

¹⁹ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm. 9.

²⁰ www.kemenag.go.id, diakses pada tanggal 29 Oktober 2015 pukul 15.16.

mempunyai integritas pribadi yang baik adalah orang yang tidak diragukan lagi serta selalu konsisten dalam kata dan perbuatan.²¹

2) Profesionalitas

Merupakan bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Orang yang menguasai tidak sekedar mampu dan mengetahui tapi menguasai di bidangnya, dan ke arah mana, implikasi, konsekuensi yang muncul, kita memahami betul.²² Orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya. Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya juga profesional. Profesionalitas pada intinya kompetensi untuk melakukan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab.²³

3) Inovasi

Merupakan yang sudah ada dan mengkreasikan hal baru yang lebih baik. Diantara beberapa problem kita dalam birokrasi, birokrasi terbelenggu dalam rutinitasnya, yang dia lakukan hari ini, besok melakukan yang sama, begitulah setiap harinya. Ia menandakan bahwa perubahan masyarakat sangat dinamis, maka ironi kalau kita di dalamnya statis. Tuntutan di masyarakat dinamis kita, maka maka

32 ²¹ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm.

²² www.kemenag.go.id, diakses pada tanggal 29 Oktober 2015 pukul 15.16.

32. ²³ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm.

harus muncul dengan kreasi, bagaimana menjalankan fungsi pelayanan dan pembinaan.²⁴

4) Tanggung jawab

Merupakan bekerja secara tuntas dan konsekuen. Sebagai manusia, kita harus mempunyai kesadaran bahwa apa yang dilakukan ada tanggung jawab pada manusia dan Tuhan. Kementerian minta kesadaran harus *given*. Menurutnya, sudah terlalu banyak pengalaman rekan sejawat yang bermasalah dengan hukum, ini setidaknya sudah lebih dari cukup, ini setidaknya jangan menambah deretan panjang. Kesediaan menanggung sesuatu, bila salah wajib memperbaiki atau dapat dituntut dan diperkarakan.²⁵

5) Keteladanan

Merupakan menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Kementerian minta untuk menanamkan dalam diri Aparat Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama, karena persepsi publik bahwa kita mengerti agama. Kementerian Agama berpesan, untuk menjaga ucapan, perilaku dan tindakan karena dilihat publik.²⁶ Sikap perilaku yang dinyatakan secara sadar maupun tidak disadari dari seorang

²⁴ www.kemenag.go.id, diakses pada tanggal 29 Oktober 2015 pukul 15.16.

²⁵ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm. 31.

²⁶ www.kemenag.go.id, diakses pada tanggal 29 Oktober 2015 pukul 15.16.

pemimpin yang dipersepsi oleh bawahannya sebagai sesuatu yang memicu atau mendorong bawahannya untuk mencontohnya.²⁷

b. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja

Melaksanakan Budaya Kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Manfaat yang didapat antara lain sebagai berikut:²⁸

- 1) Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik.
- 2) Membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki.
- 3) Cepat menyesuaikan diri perkembangan dari luar (faktor eksternal seperti pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi, dan lain-lain).
- 4) Mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.

Di samping itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja meningkat, pergaulan yang lebih akrab, disiplin meningkat, pengawasan fungsional berkurang, pemborosan berkurang, tingkat absensi turun, ingin belajar terus, ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi dan lain-lain.

²⁷ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm. 33.

²⁸ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, hlm. 11.

c. Nilai-nilai Budaya Kerja

Nilai-nilai luhur yang terkandung di dalam UUD 1945 merupakan cermin nilai-nilai luhur yang hidup di masyarakat. Dalam menghadapi tantangan apapun, hakekat nilai-nilai luhur tersebut tidak bisa berubah, yang berubah adalah nilai-nilai instrumental yang disesuaikan dengan perkembangan lingkungan. Untuk itu kualitas Sumber Daya Manusia dituntut responsif atau peka, penuh prakarsa, bersikap proaktif, terampil, mandiri, disiplin, integritas tinggi dan lain-lain.

Implementasi nilai-nilai luhur Pancasila dalam organisasi menuntut perubahan cara komunikasi, dan yang biasa dilakukan secara vertikal dari atas ke bawah, menjadi hubungan lebih horisontal dan partisipatif. Hal ini sangat penting bagi Sumber Daya Manusia agar mampu memberikan sumbangan kerja yang terbaik atau optimal bagi manajemen.

Dengan masuknya nilai-nilai budaya dalam manajemen diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas cara kerja dan kualitas produknya. Untuk kerjasama yang intensif perlu diciptakan jaringan kerja yang menerobos kekakuan birokrasi seperti jaringan kerja horisontal, vertikal dan diagonal. Mutu terletak pada sumbernya, yang berarti setiap Sumber Daya Manusia

adalah inspektur kualitas bagi pekerjaannya. Nilai-nilai budaya kerja pada prinsipnya terbagi menjadi lima kelompok besar meliputi:²⁹

- 1) Nilai-nilai Sosial, yang terdiri dari: nilai kemanusiaan, keamanan, kenyamanan, persamaan, keselarasan, efisien, kepraktisan.
- 2) Nilai-nilai Demokratik, yang terdiri dari kepentingan individu, kepatuhan aktualisasi diri, hak-hak minoritas, kebebasan/kemerdekaan, ketepatan, peningkatan.
- 3) Nilai-nilai Birokratik, yang meliputi: kemampuan teknik, spesialisasi, tujuan yang ditentukan, tugas dalam tindakan, rasional, stabilitas, tugas terstruktur.
- 4) Nilai-nilai Profesional, termasuk: keahlian, wewenang, memutuskan penolakan kepentingan pribadi, pengakuan masyarakat, komitmen kerja, kewajiban sosial, pengaturan sendiri, manfaat bagi pelanggan, disiplin.
- 5) Nilai-nilai ekonomik, yaitu: rasional, ilmiah, efisiensi, nilai terukur dengan materi, campur tangan minimal. Tergantung kekuatan pasar.

2. Tinjauan tentang Sistem Pelayanan

a. Pengertian Sistem Pelayanan

Menurut arti kata, sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.³⁰ Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan adalah produk-produk

²⁹ Dezonda R. Patipawae, Penerapan Nilai-Nilai Dasar..., hlm. 34.

³⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, hlm. 1320.

yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³¹

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.³²

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³³

Dari penjelasan tersebut, maka yang dimaksud sistem pelayanan merupakan seperangkat unsur yang secara teratur dalam segala kegiatan yang bersifat tidak kasat mata kemudian dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan sesuai ketentuan perundang-undangan.

³¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 2.

³² *Ibid.*, hlm. 2.

³³ *Ibid.*, hlm. 18.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:³⁴

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- 10) Kenyamanan

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diwajibkan ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan³⁵. Menurut

³⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 21.

³⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 23.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:³⁶

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

d. Kinerja Birokrasi dalam Memberikan Pelayanan Publik

Era sekarang yang dihadapi oleh birokrasi aparatur negara bukan lagi hanya tantangan tetapi sudah meningkat menjadi tuntutan yang sifat pekerjaannya pun juga berubah, dulunya jalur struktural dan hirarki, harus/ mutlak dilaksanakan secara ketat, tetapi sekarang harus adaptif, fleksibel, bersifat mendadak dan cepat.

Menurut Faisal Tamin dalam Jurnal Masyhudi tantangan dan tuntutan yang dihadapi birokrasi di depan adalah meliputi:

- 1) Perubahan sosial yang terjadi begitu cepat di sekitar kita.
- 2) Kemajuan teknologi dan informasi dalam management organisasi perkantoran.
- 3) Kemajuan sosial ekonomi yang meluas sehingga sangat membutuhkan peran birokrasi handal dan mumpuni.

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 24.

- 4) Expectancy masyarakat yang semakin tinggi, karena terjadinya ledakan wawasan intelektual edukasi mereka serta pengaruh konsumsi global.
- 5) Meningkatnya daya kritis dari iklim demokrasi, desentralisasi dan *good governance* yang kita anut bersama, sehingga tidak toleran lagi pada keterbatasan, ketidakmampuan, apalagi penyelewengan birokrasi, dan sebagainya.

Keadaan yang demikian itu tentu harus direspon oleh birokrasi oleh birokrasi aparatur negara dengan melaksanakan pelayanan yang prima tersebut. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik³⁷. Dalam prakteknya pemberian pelayanan tersebut adalah bagaimana harus membantu, menyediakan menyiapkan, mengurus memenuhi apa yang diperlukan oleh masyarakat pada umumnya.

Oleh karena itu birokrasi aparatur negara sebagai abdi negara, yang memang tugas utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan diperlukan adanya perubahan pola pikir sesuai dengan perkembangan dinamika dan tuntutan masyarakat sekarang. Sehingga perubahan tersebut akan dapat seimbang dengan masyarakat dan menghasilkan dampak yang baik untuk lembaga/ instansi tersebut. Perubahan-perubahan kinerja

³⁷ Masyhudi, "Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Publik". *Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama.*, hlm. 61.

birokrasi aparatur negara terutama dalam pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat pada umumnya tersebut adalah:

- 1) Merubah sikap mental dari keadaan yang suka dilayani menjadi lebih suka melayani.
- 2) Memberikan pelayanan secara humanis baik internal maupun eksternal.
- 3) Memahami tugas dan fungsinya, agar pelayanan prima berjalan dengan baik.
- 4) Merasa memiliki dan mencintai pekerjaannya dalam pengabdianya kepada masyarakat.

Adapun langkah-langkah yang diperlukan dalam pemberian pelayanan prima adalah:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan, cepat, tepat, akurat dan proaktif.
- 2) Mendorong memfasilitasi dan mengakomodasi pemberian pelayanan.
- 3) Memperbaiki sistem pelayanan yang ada, yang dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat.
- 4) Meningkatkan mutu pelayanan.
- 5) Perlu menetapkan standar pelayanan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sementara itu, penelitian kualitatif, yakni penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap gejala

holistik-kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks atau apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrumen kunci penelitian itu sendiri.³⁸

2. Subjek dan Obyek Penelitian

a. Subjek Penelitian³⁹

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pimpinan dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman serta masyarakat.

b. Objek Penelitian⁴⁰

Adapun yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini adalah masalah yang terjadi dari penelitian, yaitu tentang budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

³⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 64.

³⁹ Subjek penelitian adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti. Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, (Malang: UMM Press, 2010). Hlm. 5.

⁴⁰ Objek penelitian adalah tempat yang dijadikan sebagai penelitian. *Ibid.*, hlm. 6.

3. Data dan Sumber Data

a. Data Primer⁴¹

Data primer merupakan data yang hanya dapat diperoleh dari sumber aslinya atau pertama, dalam penelitian ini adalah hasil wawancara atau metode interview serta observasi dengan para informan mengenai peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder⁴²

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita bisa mengambil yang kemudian mengolahnya, dalam penelitian ini bisa diambil dari proses observasi dan dokumentasi, catatan – catatan dan bacaan yang relevan dengan penelitian ini mengenai peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

⁴¹ Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 91.

⁴² Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewt pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. *Ibid.*, hlm. 91.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan pembahasan dan analisis dalam penelitian ini digunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Metode Wawancara⁴³

Metode ini digunakan untuk menghimpun data mengenai gambaran garis besar Peran Budaya Kerja dan bagaimana budaya kerja itu diterapkan. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas atau terpimpin, artinya dalam melakukan wawancara, peneliti membawa pedoman yang hanya garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan,⁴⁴ tapi wawancara tersebut tidak terikat sepenuhnya terhadap pedoman yang telah disiapkan. Adapun sasaran yang akan diwawancarai adalah kepala dan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman serta masyarakat selaku penerima pelayanan. Disini peneliti menggunakan metode wawancara dengan merekam percakapan narasumber menggunakan *handphone* dan menulis manual secara garis besar dari hasil wawancara tersebut agar sumber data yang diperoleh itu benar.

⁴³ wawancara (*interview*) adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rosda Karya, 2012), hlm. 83.

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: Renika Cipta, 1991), hlm. 195.

b. Metode Dokumentasi⁴⁵

Metode dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini dipakai untuk melengkapi data tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dan beberapa data tambahan yang nanti diperlukan dalam pembahasan penelitian.

c. Metode Observasi⁴⁶

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi lingkungan budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

5. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat

⁴⁵ Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1997), hlm. 73.

⁴⁶ Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 145

kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁷

Metode analisis yang penyusun gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis diskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dengan data-data atau kalimat dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan. Data yang diperoleh kemudian disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan. Data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan menurut apa adanya, semata-mata untuk memberi gambaran yang tepat dari suatu individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat, sehingga dapat dijadikan kesimpulan yang logis terhadap permasalahan yang diteliti.

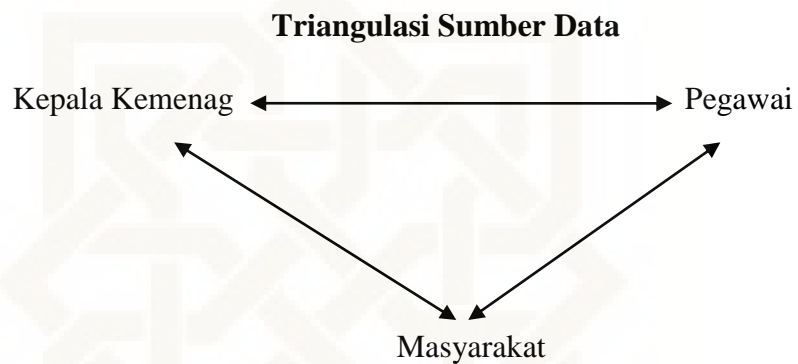
6. Teknik Keabsahan Data

Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui bahwa data yang diperoleh adalah real seperti yang dilakukan di lapangan. Menurut Wiliam Wiersma, Teknik pengecekan keabsahan data dengan cara triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 333.

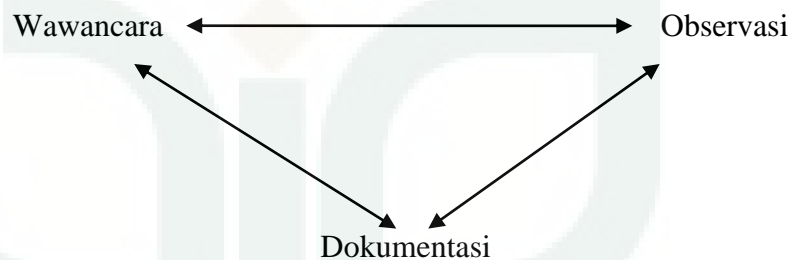
diperoleh melalui beberapa sumber, sedangkan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Untuk lebih jelasnya lihat gambar berikut:⁴⁸

Gambar 1.1



Gambar 1.2

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

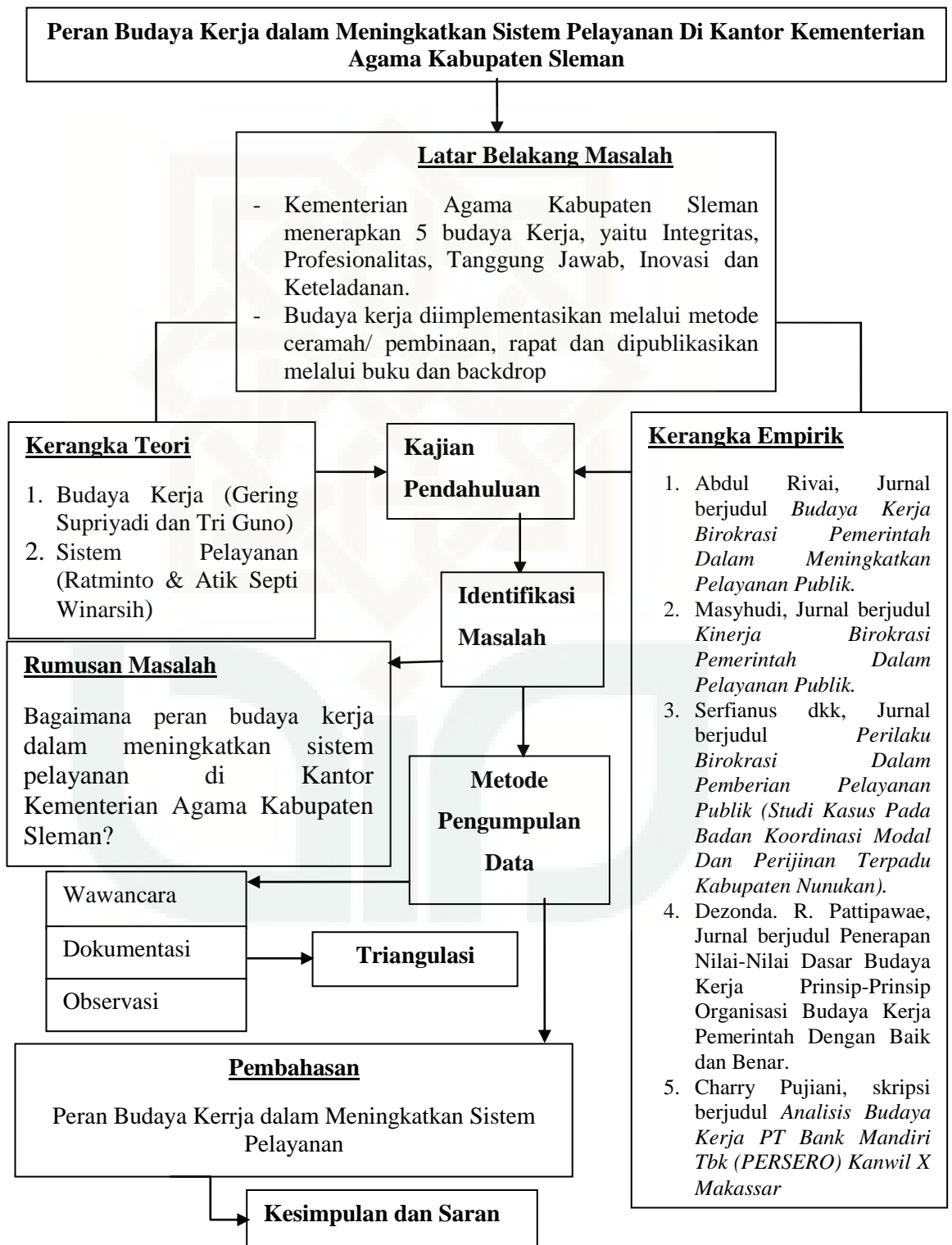


7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini dibuat untuk memberikan gambaran secara ringkas dan mudah dipahami, serta untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 273-274.

Gambar 1.3
Kerangka Berpikir



H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan mengenai gambaran umum skripsi ini, maka peneliti perlu mengembangkan sistematika penulisan skripsi. Skripsi ini terdiri dari empat bab yang masing-masing terperinci menjadi sub-bab yang sistematis dan saling berkaitan yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, pokok masalah, tujuan dan kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, metode analisis data dan sistematika pembahasan.

BAB II : Gambaran Umum

Pada bagian ini diuraikan tentang *setting* objek yakni gambaran umum dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, yang meliputi profil, letak geografis, visi, misi, tujuan dan sasaran, struktur organisasi, aktivitas serta program kegiatan yang ada didalamnya.

BAB III : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan analisis data tentang peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di Kantor Kementerian Kabupaten Sleman

BAB IV : Penutup

Bab ini peneliti memaparkan penutup, yakni kesimpulan dari isi pembahasan yang diperoleh berdasarkan konsep serta hasil yang

didapatkan di lapangan. Rekomendasi tentang hasil penelitian agar dipertimbangkan mengenai masukan dari peneliti, baik bagi Kementerian Agama Kabupaten Sleman, maupun peneliti yang lain atau pun kalangan umum sekalipun. Serta pada bagian akhir terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran terkait dengan penelitian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Budaya kerja di Kementerian Agama Kabupaten Sleman terintegrasi dari budaya kerja Kementerian Agama Pusat. Budaya kerja tersebut adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, dan Keteladanan. Penerapan budaya kerja dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Sleman dilakukan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan dampak budaya kerja terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman kepada masyarakat dengan hasil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari 5 budaya kerja tersebut, budaya kerja inovasi diharapkan perlu adanya perubahan pada mekanisme pelayanan bagian umroh dan haji.

B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian di atas, berikut dikemukakan beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti:

1. Pegawai dapat memanfaatkan waktu istirahat sebaik mungkin. Terlebih ketika pegawai harus keluar kantor, sebaiknya pegawai meninggalkan pesan yang jelas sesuai keperluan pegawai pada saat keluar meninggalkan kantor.

2. Diharapkan ada inovasi pada mekanisme pelayanan umroh dan haji, sehingga masyarakat tidak merasa pelayanan pada umroh dan haji itu tidak efektif.
3. Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Sleman diharapkan mampu mempertahankan budaya kerja yang sudah ada dengan lebih baik lagi.
4. Budaya kerja yang sudah diterapkan pegawai di lingkungan kantor, dapat diterapkan ketika pegawai sudah berada di lingkungan masyarakat.
5. Untuk penelitian selanjutnya di sarankan untuk meneliti pada perspektif yang berbeda sehingga menambah khazanah keilmuan manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan dari Buku:

- Ahmad, Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: Renika Cipta, 1991.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2008.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Edisi Tahun 2002*, Jakarta Timur: CV Darus Sunnah. 2002.
- Fahmi, Irham, *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang: UMM Press, 2010.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1997.
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rosda Karya. 2012.
- Pasolong, Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta 2013.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Said, Mas'ud, *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*, Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- , *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Supriyadi, Gering dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003.

Makmur, Testiani, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Rujukan dari Jurnal dan Skripsi:

Charry Pujiani, Analisis Budaya Kerja PT Bank Mandiri Tbk (PERSERO) Kanwil X Makassar, Skripsi, (tidak diterbitkan), Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, 2014.

Dezonda R. Pattipawae, “Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Prinsip-Prinsip Budaya Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik Dan Benar”, *Jurnal Sasi*, Vol. 17:3, 2011.

Lubis, Syakwan, “Analisis Budaya Kerja dan Kinerja PNS di Lingkungan PEMDA Provinsi Sumatra Barat”, *Jurnal Demokrasi* Vol. 8:2, 2009.

Masyhudi, “Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, Vol. 6:1, 2005.

Rivai, Abdul, “Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Academid Fisip Untad*, Vol. 05:01, 2013.

Sanjaya, Teguh dkk, “Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2:4, 2014.

Serfianus, dkk., “Perilaku Birokrasi Dalam Pemberian Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabupaten Nunukan. *eJournal Administrative Reform*, Vol. 2:3, 2014.

Rujukan Website:

www.kemenag.go.id

INTERVIEW GUIDE

A. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sleman

1. Apakah ada standar dari integritas di Kementerian Agama Kabupaten Sleman?
2. Apa sanksi yang diberikan apabila pegawai melanggar peraturan di KEMENEG Sleman?
3. Apakah ada standar dari profesionalitas di KEMENAG Sleman?
4. Adakah pegawai yang melakukan pekerjaan diluar kompetensi jabatan dalam melayani masyarakat, jika ada apakah pekerjaan tersebut dapat maksimal?
5. Bagaimana tindakan KEMENAG Sleman apabila pegawai sudah mulai stagnan dalam bekerja?
6. Apakah ada standar dari tanggung jawab di KEMENAG Sleman?
7. Bagaimana menentukan sikap apabila menghadapi pegawai yang merasa benar dan suka menyalahkan orang lain?
8. Apakah ada standar dari inovasi di KEMENAG Sleman?
9. Apa yang dilakukan apabila menghadapi pegawai yang tertutup terhadap pekerjaan?
10. Apakah ada standar dari keteladanan di KEMENAG Sleman?
11. Bagaimana membentuk sikap pegawai untuk berakhlak baik? Penyatuanannya!
12. Bagaimana tanggapan pegawai dengan adanya penerapan 5 budaya kerja di KEMENAG Sleman?
13. Bagaimana peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di kantor KEMENAG Sleman?

B. Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Sleman

1. Menurut bapak/ ibu, apa manfaat yang dirasakan setelah menerapkan 5 budaya kerja di Kantor KEMENAG Sleman?
2. Menurut bapak/ ibu, apakah 5 budaya kerja tersebut mampu meningkatkan sistem pelayanan di KEMENAG Sleman?
3. Apakah bapak/ ibu selalu terpaku dengan hasil pekerjaan yang telah diselesaikannya?

4. Bagaimana cara memanfaatkan waktu kerja agar dapat optimal, sehingga tidak menunda waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya?
5. Mengapa pegawai perlu bahkan dianjurkan untuk inovatif?
6. Bagaimana cara agar dapat memiliki integritas diri?
7. Kapan pegawai dapat memahami profesionalitas kerja?
8. Menurut bapak/ ibu, siapakah yang seharusnya memberikan keteladanan?
9. Bagaimana peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di kantor KEMENAG Sleman
10. Bagaimana penempatan kerja (jabatan) di KEMENAG Sleman?
11. Apa saja yang menjadi tolak ukur, agar seseorang bisa menjabat sebagai humas?
12. Bagaimana bentuk tanggung jawab (seorang) humas dalam menjalankan hak dan kewajiban?

C. Masyarakat (Penerima Pelayanan)

1. Bagaimana pelayanan dari KEMENAG Sleman?
2. Apakah bapak/ ibu merasa puas dengan pelayanannya?
3. Apa yang dapat dilakukan masyarakat ketika pegawai pemerintah tidak profesional?
4. Bagaimana tanggapan bapak/ ibu tentang pegawai yang harus menerapkan budaya kerja integritas?
5. Bagaimana tanggapan bapak/ ibu tentang pegawai yang harus menerapkan budaya kerja profesionalitas?
6. Bagaimana tanggapan bapak/ ibu tentang pegawai yang harus menerapkan budaya kerja tanggung jawab?
7. Bagaimana tanggapan bapak/ ibu tentang pegawai yang harus menerapkan budaya kerja inovasi?
8. Bagaimana tanggapan bapak/ ibu tentang pegawai yang harus menerapkan budaya kerja keteladanan?
9. Bagaimana peran budaya kerja dalam meningkatkan sistem pelayanan di kantor KEMENAG Sleman?
10. Apa saran Bapak/Ibu kepada KEMENAG terkait memepertahankan budaya kerja?



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman



Wawancara dengan Pak Lutfi, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sleman



Wawancara dengan Pak Jono, Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Wawancara dengan Pak Marjuni, Koordinator Kepegawaian



Wawancara dengan Pak Azrai, Humas



Wawancara dengan Pak Salim, Resepsionis



Wawancara dengan Mbak Prasesti, Penerima Pelayanan



Wawancara dengan Bu Retno Ningsih, Penerima Pelayanan



Piagam Penghargaan Instansi dalam Penyerapan 2014 (biru) dan Piagam Penghargaan dari Yayasan Daarul Qur'an Nusantara (putih)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Muthii 'Atul Munawwarah
Tempat/Tgl. Lahir : Klaten, 26 November 1993
Alamat : Kalongan RT: 006 RW: 002 Taskombang,
Manisrenggo, Klaten
Nama Ayah : Chabib Shomadi
Nama Ibu : Waginah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Negeri Pucung, lulus tahun 2005
 - b. SMP Negeri 2 Ngemplak, lulus tahun 2008
 - c. SMA Sunan Kalijogo Cangkringan, lulus tahun 2011
 - d. UIN Sunan Kalijaga, lulus tahun 2016
2. Pendidikan Informal
 - a. PP. Hidayatul Qur'an Klaten
 - b. PP. Irsyadul Anam Sleman

C. Pengalaman Organisasi

1. OSIS SMP Negeri 2 Ngemplak
2. OSIS SMA Sunan Kalijogo Cangkringan
3. PC IPPNU Kabupaten Sleman
4. Sanlat Mata Air Yogyakarta
5. PMII

D. *Contact Person* :

No. Hp : 085643004562
Email : mutianawwa26@gmail.com

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Muthii 'Atul Munawwarah

