

**PERAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BANTUL DALAM OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN**



**UIJ**  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Pengajuan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

**AMIRUL AMIN**

**NIM: 15490021**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2020**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
FM-UINSK-BM-05/07/R0

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amirul Amin  
NIM : 15490021  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan *Peran Lima Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan* adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 30 Maret 2020

Yang Menyatakan



Amirul Amin  
NIM. 15490021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
FM-UINSK-BM-05/07/R0

#### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Amirul Amin

Lamp :

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
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 : Amirul Amin

NIM : 15490021

Judul Skripsi : Peran Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan.

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan (S.Pd.).

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 30 Maret 2020  
Pembimbing Skripsi

Muhammad Qowim, S.Ag.,M.Ag.

NIP. 19790819 200604 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
FM-UINSK-BM-05/07R0

**SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah dilaksanakan munaqosah pada hari Senin 27 April 2020, dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Amirul Amin

NIM : 15490021

Judul Skripsi : Peran Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sitem Pelayanan

Setelah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Mei 2020

Konsultan Skripsi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Muhammad Qowim, Sag., M.Ag.

NIP 19790819 200604 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-497/Un.02/DI/PP.00.9/05/2020

Tugas Akhir dengan judul **.PERAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DALAM OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AMIRUL AMIN  
Nomor Induk Mahasiswa : 15490021  
Telah diujikan pada : Senin, 27 April 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang

  
Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag. NIP.  
19790819 200604 1 002

Penguji I

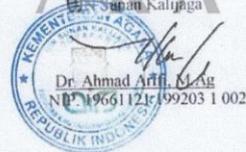
Penguji II

  
Drs. H. Mangun Budiyanto, M.S.I.  
NIP. 19551219 198503 1 001

  
Dra. Wiji Hidayati, M.Ag.  
NIP. 19650523 199103 2 010

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY**  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

Yogyakarta,  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga



## MOTTO

فَأَمَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَيُدْخِلُهُمْ رَبُّهُمْ فِي رَحْمَتِهِ ذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْمُبِينُ

*Artinya: ... " Adapun orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, maka Tuhan mereka memasukkan mereka ke dalam rahmat-Nya. Itulah kemenangan yang nyata."<sup>1</sup>*

**Qs. Al Jatsiah: 45:30**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> <https://islam.nu.or.id/post/read/63870/> diakses pada tanggal 01 Mei pukul 19.00

**PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk,**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA** Almameter Tercinta  
YOGYAKARTA Prodi Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ، وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat dan salam penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan kepada zaman berilmu pengetahuan seperti saat ini kita rasakan.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang *Peran Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terwujud atas bantuan, bimbingan, dukungan serta doa berbagai pihak. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan berupa ilmu, motivasi, dukungan dan arahan selama penulis menempuh studi.
2. Bapak Dr. Imam Machali, S.Pd.I, M.Pd., selaku Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam serta sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan berupa ilmu, motivasi, dukungan dan arahan selama penulis menempuh studi.
3. Bapak Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan bimbingan berupa ilmu, motivasi, dukungan dan arahan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Muhammad Qowim, S.Ag., M, Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu penuh kesabaran dan memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis selama menempuh studi dan dalam mengerjakan skripsi.

5. Bapak D. H. Mangun Budiyanto M. Si selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dra. Wiji Hidayati, M.Ag selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Keluarga yang telah memberikan semangat, masukan, doa, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.

8. Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang telah berkenan membantu penulis dalam penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsinya.

Dalam Skripsi ini, penyusun menyadari banyak sekali kekurangan, namun semoga penelitian memberikan manfaat kepada pembaca. Aamiin Bantul, 20 Februari 2020



Penulis

Amirul Amin

15490021

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	Iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Iii
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	Iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	V
MOTTO.....	Vi
PERSEMBAHAN.....	Vii
KATA PENGANTAR.....	Viii
DAFTAR ISI.....	Ix
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xi
ABSTRAK.....	Xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	11

BAB II LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Tinjauan Tentang Budaya Kerja.....	13
B. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Subjek Penelitian.....	29
3. Metode Pengumpulan Data.....	30
4. Teknik Validasi dan Triangulasi.....	32
5. Teknik Analisis Data.....	33
BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA.....	35
KABUPATEN BANTUL.....	
A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	35
B. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	35
C. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	38
D. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	39
E. Job Description Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Berdasarkan PMA No 13 Tahun 2012.....	40
F. Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Angka .....	42

BAB IV PERAN BUDAYA KERJA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN.....	47
A. Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	47
B. Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	55
C. Hasil Lima Budaya Kerja Bagi Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	63
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	72
Daftar Pustaka.....	73
Lampiran .....	i

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Narasumber Yang Di Wawancarai Oleh Peneliti .....	32
Tabel 2 Daftar Nama Kepala Kandepag Kabupaten Bantul Berturut-turut .....	38
Tabel 3 Bagan struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten.....	40
Tabel 4 Madrasah dibawah Kemenag .....	46
Tabel 5 Data Ormas/ Lembaga Dakwah Se-Kabupaten Bantul .....	47
Tabel 6 Prestasi Yang Pernah Diraih .....	48
Tabel 7 Karakteristik Responden Pengunjung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2018.....	60
Tabel 8 Nilai IKM Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor(PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2018	61

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Daftar Lampiran

Lampiran I	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran IV	: Surat Izin Penelitian
Lampiran V	: Kartu Bimbingan
Lampiran VI	: Sertifikat PLP I
Lampiran VII	: Sertifikat PLP II
Lampiran VIII	: Sertifikat KKN
Lampiran IX	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran X	: Sertifikat OPAC
Lampiran XI	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XII	: Sertifikat Lectora
Lampiran XIII	: Sertifikat Ijazah Terakhir MAN
Lampiran XIV	: Kartu Tanda Mahasiswa
Lampiran XV	: Pedoman Wawancara
Lampiran XVI	: Curriculum Vitae
Lampiran XVII	: Foto Dokumetasi



SUNAN KALIJAGA STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Amirul Amin. *Peran Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan*. Skripsi. Yogyakarta. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2020.

Latar belakang penelitian ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah salah satu instansi yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan publik khususnya dalam urusan agama, kemudian ada budaya kerja yaitu lima nilai budaya kerja yang diharapkan mampu mengoptimalkan sistem pelayanan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kualitatif. Teknik yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara transkrip hasil wawancara, melakukan komparasi data observasi dan dokumentasi hasil wawancara, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan : (1) Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah menggunakan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ini merupakan sistem yang pertama kali yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul untuk seluruh wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). (2) Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul salah satunya adalah dengan menerapkan lima nilai budaya kerja yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. (3) Bagaimana hasil lima nilai budaya kerja bagi Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah sangat besar, karena dengan adanya peran lima budaya kerja, semua akan tersusun dan optimal sesuai dengan perkembangan zaman.

**Kata kunci :** Budaya kerja, Pelayanan Publik, Kemenag Bantul

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Budaya Kerja sudah lama dianut oleh manusia, tetapi belum banyak disadari bahwa keberhasilan kerja merupakan akar dari nilai-nilai yang dimiliki dari perilaku kesehariannya. Nilai-nilai tersebut dimulai dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan dan kebiasaan dalam perilaku kerja organisasi. Nilai-nilai kebiasaan tersebut dinamakan dengan Budaya. Maka dari itu budaya dikaitkan dengan mutu/kualitas kerja, maka bisa dinamakan dengan Budaya Kerja<sup>2</sup>.

Dalam mengelola perusahaan, para manajer di Indonesia pada umumnya sudah mengenal dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern, seperti misalnya penggunaan pendekatan struktur, sistem, strategi, MBO, dan sebagainya, meskipun ada juga beberapa perusahaan yang masih dikelola secara tradisional. Namun rupa-rupanya masih banyak para pakar dan praktisi yang kurang perhatiannya terhadap budaya organisasi (budaya perusahaan), padahal budaya organisasi dapat digunakan sebagai salah satu alat manajemen

---

<sup>2</sup> Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003) hlm. 1

untuk mencapai efisiensi, efektivitas, produktivitas, etos kerja, seperti yang ditunjukkan oleh beberapa perusahaan negara maju.<sup>3</sup>

Dalam hal ini Budaya Kerja memiliki peran penting dalam perusahaan, bukan hanya sekedar menjadi slogan akan tetapi menjadi kebiasaan yang positif.

Budaya kerja adalah suatu kebiasaan di pekerjaan yang dibudidayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin dari perilaku mereka dari waktu mereka bekerja, sehingga perilaku atau kebiasaan secara otomatis tertanam didalam diri mereka masing-masing.

Jadi Budaya Kerja sangat penting dalam dunia pekerjaan untuk meningkatkan kualitas maksimal pekerja. Sehingga individu dapat menjadi pegawai yang unggul dan bermanfaat bagi perusahaan yang memakai jasanya.

Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan sebagai langkah awal untuk memberikan pengetahuan kepada para pekerja atau karyawannya tentang budaya yang baik. Karena selain memberikan dan menambah wawasan untuk karyawan tetapi perusahaan juga dapat menambah kualitas produksi yang sangat baik.

Pemberian pendidikan dan latihan tentang budaya kerja para pekerja atau pegawai akan menambah rasa semangat untuk bekerja, menimbulkan rasa

---

<sup>3</sup> Edy. Sutrisno, *Budaya organisasi*, Kharisma Putra Pertama, Jakarta, 2010), hlm. 1.

disiplin atas pekerjaannya dan akan menggugah rasa tanggung jawab pada pekerjaannya.<sup>4</sup>

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggara pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah bersifat administratif baik pemenuhan terhadap barang atau jasa. Namun demikian, pelayanan publik yang optimal harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga.

Adanya budaya kerja diharapkan dapat membuat para pegawai menjadi lebih terarah dalam melakukan pekerjaannya, dengan hal ini tentunya dapat mengoptimalkan sistem pelayanan.

Salah satu instansi yang berfungsi sebagai pelayanan khususnya dalam hal urusan agama, didalamnya terdiri dari enam agama yang dianut di Indonesia, antara lain yaitu agama Islam, Hindu, Budha, Kristen, Katolik dan Konghucu adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Dari semua agama yang ada tentunya akan banyak sekali sifat dan karakter maka dari berbagai karakter tersebut mereka harus menyatukan pendapat sesuai dengan budaya kerja di KEMENAG Bantul.

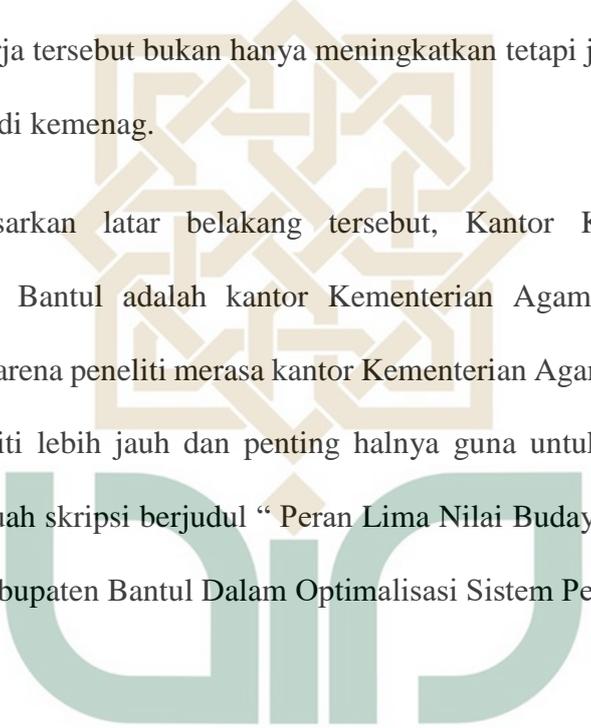
Pegawai merupakan salah satu aset yang penting yang dimiliki oleh organisasi, diantaranya dengan budaya kerja dalam meningkatkan sistem

---

<sup>4</sup> Tubagus Achmad Darajat, Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolute, PT Refika Aditama, Bandung, 2015, hlm, 28

pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Peran pegawai di dalamnya akan membantu mewujudkan visi, tujuan dan menghasilkan pelayanan yang baik pula ketika budaya kerja dilaksanakan. Dengan kata lain budaya kerja yang bagus itu maka akan menghasilkan sistem pelayanan yang optimal dari Kementerian Agama Bantul. Diharapkan bahwa dengan adanya budaya kerja tersebut bukan hanya meningkatkan tetapi juga mengoptimalkan pelayanan di kemenag.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah kantor Kementerian Agama yang dipilih oleh peneliti. Karena peneliti merasa kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul perlu diteliti lebih jauh dan penting halnya guna untuk dikaji dan ditelaah dalam sebuah skripsi berjudul “Peran Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan”.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?
2. Apa upaya Optimalisasi sistem pelayanan melalui Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?
3. Bagaimana hasil peran lima nilai budaya kerja bagi upaya optimalisasi sistem pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana sistem pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui upaya Optimalisasi sistem pelayanan Kantor Kementeria Agama Kabupaten Bantul.
3. Untuk mengetahui hasil peran lima nilai budaya kerja bagi upaya optimalisasi sistem pelayanan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Selain tujuan penelitian sebagaimana yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa kegunaan dari penelitian ini, yaitu :

### 1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah serta memberikan sumbangan yang berupa pengembangan ilmu yang berhubungan dengan budaya kerja dan dijadikan sebagai referensi peneliti selanjutnya.

### 2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperluas berfikir dalam keilmuan dibidang manajemen, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan dalam mengelola sumber daya lembaga tentang sistem pelayanan di kantor.

#### D. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu merupakan uraian yang berisi tentang hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan pembahasan yang ada di penelitian ini. Tujuan kajian penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan penelitian dari tema yang sama. Berikut ini hasil penelusuran dan kajian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan tema yang diangkat.

*Pertama*, Artikel Jurnal Desi Saputra Rafiie, Nasir Azis, Sofyan Idris, dalam Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh. Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat.<sup>5</sup> Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya budaya kerja disebut juga budaya organisasi, budaya organisasi sering juga disebut sebagai budaya kerja, karena tidak dapat dipisahkan dengan kinerja (performance). Budaya kerja dapat digambarkan secara khas kaitannya dengan cara orang-orang berpikir, yang mengarahkan kepada bagaimana mereka bertindak. Sedangkan budaya kerja menurut Pater dan Watermen 2012:41), Budaya organisassi sebagai

---

<sup>5</sup> Desi Saputra Rafiie, dkk, "Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat ", *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah* , Vol. 2, No. 1. (Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala, 2018), hlm. 36.

suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu dengan maksud agar organisasi belajar mengatasi atau menanggulangi masalah-masalah yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integrasi internal yang sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga perlu diajarkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan berkenaan dengan masalah-masalah tersebut.

*Kedua* Artikel Sobirin, dalam Jurnal Ilmiah, STMIK Triguna Dharma, Medan. Yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.<sup>6</sup> Dalam penelitian tersebut, budaya kerja merupakan implementasi dan aktualisasi dari kepribadian seseorang yang dapat mempengaruhi kinerja dan tujuan suatu organisasi. Maka dari itu perlu ditumbuhkan dalam kepribadian seseorang sikap kebersamaan, keterbukaan dan profesionalisme. Menciptakan rasa nyaman serta kekeluargaan akan membangun komunikasi yang lebih baik terhadap lingkungan kerja, maka dari itu untuk mewujudkan tujuan organisasi yang efektif dan efisien dapat terlaksana dengan baik.

*Ketiga* Artikel Jurnal Nur Widiastuti, dalam Jurnal Kajian Bisnis, STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta. Yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil

---

<sup>6</sup> Sobirin, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai" *Jurnal Saintikom*, Vol. 12, No. 1. (Medan: STMIK Triguna Dharma , 2013),

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Kendari Tahun 2013.<sup>7</sup> Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya budaya kerja terbentuk begitu satuan kerja atau organisasi itu berdiri “*being developed as they learn to cope with problems of external adaption and internal integration*” artinya pembentukan budaya kerja terjadi ketika lingkungan kerja atau organisasi belajar menghadapi masalah, baik yang menyangkut perubahan-perubahan eksternal maupun internal yang menyangkut persatuan dan keutuhan organisasi. Grand theory sebagai landasan utama penelitian ini tentang budaya kerja. Budaya kerja merupakan instansi atau unit terkait tetap melaksanakan kewenangan dan tugas fungsinya sebagai budaya kerja, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. Akan tetapi agar proses keseluruhan pelayanan dapat berjalan sinergi, maka kegiatan pelayanan dan masing-masing instansi atau unit terkait diatur dalam suatu prosedur dan terkoordinir dalam mekanisme tata urutan kerja yang tertentu dalam mekanisme tata urutan kerja yang tertentu pada satu lokasi/ tempat di bawah satu atap tersebut. Factor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja Pegawai yang dapat ditunjukkan perilaku ketika bekerja, sarana kerja, lingkungan kerja dan etos kerja. Namun peningkatan budaya kerja perlu diberikan motivasi sehingga dapat menunjukkan perilaku kemampuan dan komitmen pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan seperti memahami komitmen terhadap visi dan misi organisasi, memegang teguh amanah dan

---

<sup>7</sup> Nur Widiastuti, “Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Kendari Tahu 2013” *Jurnal Kajian Bisnis*, Vol. 22, No. 1. (Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha, 2014), hlm. 57-68.

komitmen dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari, dan menghindari kemangkiran, datang terlambat, pulang lebih awal, menunda-nunda pekerjaan dan lain-lain.

*Keempat* artikel jurnal Reni Widya Kusumawati yang berjudul “Analisis Pengaruh Budaya Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Puger Jember” dapat disimpulkan bahwa Budaya kerja merupakan falsafah, ideology, nilai-nilai, anggapan, keykinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu. Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja tim, kepemimpinan dan karakteristik organisasi serta proses administrasi yang berlaku. Budaya kerja penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi<sup>8</sup>.

*Kelima* artikel jurnal Honorata Ratnawati Dwi Putranti, Megawati, Setyobudi yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Metode TULTA Sebagai Variabel Kontrol” Budaya Kerja suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup

---

<sup>8</sup> Reni Widya Kusumawati, “Analisis Pengaruh Budaya Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Puger Jember”, (Universitas Muhammadiyah Jember: 2015).

sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja (Triguno, 2004). Pemilihan teori ini menurut peneliti sesuai dengan fenomena yang ditemukan oleh peneliti dilapangan.<sup>9</sup>

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam memahami isi dari penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut :

1. Bab I merupakan bagian pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.
2. Bab II membahas mengenai landasan teori dan metode penelitian yang meliputi pemaparan kajian teori dan metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.
3. Bab III berisi mengenai pembahasan gambaran umum Kemenag Bantul yang terdiri dari: sejarah berdirinya, visi-misi, struktur organisasi, keadaan pegawai, peserta didik, dan sarana prasarana.
4. Bab IV membahas tentang analisis data yang telah diperoleh dengan teori yang ada. Dalam bab ini juga dipaparkan jawaban-jawaban dari pertanyaan yang menjadi rumusan masalah mengenai Peran Budaya

---

<sup>9</sup> Honorata Ratnawati Swi Putranti, Megawati, Setyobudi, "Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Metode TULTA Sebagai Variabel Kontrol", Vol.2, (2) (2013): 191-201

Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Sitem Pelayanan.

5. Bab V merupakan bahasan terakhir yang berisi tentang kesimpulan penelitian, saran-saran, dan penutup.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menganalisis hasil penelitian yang berjudul *Peran Budaya Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul Sebagai Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah menggunakan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ini merupakan sistem yang pertama kali yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul untuk seluruh wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), adalah sistem yang digunakan untuk mempermudah pengguna layanan/ masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Dikarenakan pelayanan ini terpusat satu pintu, maka pengguna layanan/ masyarakat cukup menyampaikan akan membutuhkan pelayanan apa di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) tersebut, sehingga nantinya petugas yang akan berkoordinasi dengan masing-masing seksi yang ada di Kantor Kementerian Kabupaten Bantul. Pengguna layanan/ masyarakat tinggal duduk dan nantinya sudah akan mendapatkan semua pelayanan yang diinginkan.

2. Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul salah satunya adalah dengan menerapkan lima nilai budaya kerja yang ada di Kemenag Kabupaten Bantul. Karena nilai budaya kerja merupakan ruh untuk kita melakukan pekerjaan dan itu diciptakan oleh Bapak Menteri Agama sejak tahun 2018. 2019 ada tiga mantra menteri yaitu : adanya moderasi beragama, kebersamaan umat, integrasi data, karena sudah dijadikan kebijakan dan kita harus mengacunya. Untuk membangun nilai budaya kerja, untuk melayani masyarakat dan untuk memberikan inovasi kepada kita semua.
3. Peran lima budaya kerja bagi Optimalisasi Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah sangat besar, karena dengan adanya peran lima budaya kerja, semua akan tersusun dan dan optimal sesuai dengan perkembangan zaman. Sehingga pelayanan dapat terlayani dengan cepat tepat tetapi tetap prosedural. Semua pekerjaan juga bisa terarah karena semua mempunyai target sehingga dapat termotivasi. Semua pegawai juga tanggung jawab penuh, loyalitas dan integritasnya terukur.

## B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penenliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, diharapkan dapat terus mengembangkan sistem yang sudah berjalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan dapat terus memotivasi bawahan untuk selalu berinovasi agar Kantor kementerian Agama Kabupaten Bantul bisa semakin maju.
2. Kepada Ketua Program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), diharapkan terus meningkatkan pelayanannya dan terus mengembangkannya agar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul semakin maju, dikarenakan baru Kantor Kementeraian Agama Kabupaten Bantul yang menerapkan sistem PTSP (Pelayanan Terpau Satu Pintu)
3. Kepada KA TU, diharapkan agar selalu memantau pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul agar tetap maju dan menjadikan percontohan bagi Kantor Kementerian Agama yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, *“Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif”*, Gajah Mada University, 2015.

Andi Prastowo, *“Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian”*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016.

Basrowi dan Suwandi, *“Memahami Penelitian Kualitatif”*, Jakarta : Rineka Cipta, 2008.

Departemen Pendidikan Nasional, *“Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat”*.

Desi Saputra Rafiie, dkk, *Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat”*, Jurnal, Aceh : Universitas Syiah Kuala, 2018.

Emzir, *“Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data”*, Jakarta. Raja Grafindo Persada : 2012.

Gering Supriadi, *“Budaya Kerja”*, Jakarta : PT. Golden Terayon, 2018.

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

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017),

H. Edy Sutrisno, M.Si, *“Budaya Organisasi”*, Jakarta : Kharisma Putra Pertama, 2010.

Honorata Ratnawati Swi Putranti, dkk, *“Pengaruh Budaya Kinerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Metode TULTA SEbagai Variabel Kontrol”*, 2013.

Nur Widiastuti, “*Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Kediri*”, *Jurnal*, Yogyakarta : STIE Widya Wiwaha, 2014.

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

Reni Widya Kusumawati, “*Analisis Pengaruh Budaya Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Puger Jember*”, Universitas Muhammadiyah Jember, 2015.

Saifuddin Azwar, “*Metode Penelitian*”, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.

Sobirin, “*Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*”, *Jurnal*, Medan : STMIK Triguna Dharma, 2013.

Stephen. P Robbins, “*Perilaku Organisasi*”, Jakarta : Salemba Empat, 2015.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan*”, Bandung : Alfabeta, 2017.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013.

Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta : Rineka Cipta, 2010.

Tubagus Ahmad Darajat, “*Pentingnya Budaya Kerja Tinggi Dan Kuat Absolute*, Bandung, PT. Refika Aditama : 2015.

Rujukan Website

<https://quran.kemenag.go.id/>

[www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id), diakses pada tanggal 12 maret 2019 pukul 16.02

<https://islam.nu.or.id/post/read/63870/anjuran-islam-tentang-etos-kerja-dan-profesionalisme> di akses pada tanggal 30 April pukul 07.30.





STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA