

## **PENGARUH IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POSO**

**Rahmansyah Ismail<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Sintuwu Maroso

*Email : rahmasnyah@unsimar.ac.id*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi budaya kerja pegawai, peningkatan kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi budaya kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 42 orang dan sampel sebanyak 7 orang Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi budaya kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso didasarkan pada 3 faktor yaitu profesionalitas, inovasi dan tanggung jawab. Mengenai Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso setelah menerapkan budaya kerja dinilai telah mengalami peningkatan. Hal tersebut didasarkan pada dua indikator yaitu kehandalan dan daya tanggap pegawai. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi budaya kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso yaitu: Perilaku pemimpin, seleksi penempatan pegawai, memahami misi kantor dengan jelas, mengedepankan misi kantor, keteladanan pemimpin, proses pembelajaran, dan motivasi.

**Kata Kunci** : Implementasi Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan

### **A. PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

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

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso merupakan salah satu Lembaga Kementerian Agama di tingkat daerah yang mau tidak mau juga harus mengimplementasikan budaya kerja yang telah dicanangkan oleh Kementerian Agama Pusat. Yang menjadi pertanyaan awal peneliti apakah implementasi budaya kerja tersebut telah dilakukan secara maksimal oleh Kementerian Agama Kabupaten Poso? Jika dibandingkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan

sebelumnya yang berjudul “*Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*” yang ditulis oleh Muthii’atul Munawarrah tahun 2016, disimpulkan bahwa dampak dari budaya kerja yang telah diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam pelayanan kepada masyarakat telah berhasil sesuai dengan (standar Operasional Prosedur) lalu apakah hal tersebut juga berlaku pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso? Apakah Pengaruh Implementasi budaya kerja yang meliputi integritas, profesional, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan tersebut juga berdampak pada kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso? Berdasarkan pengamatan awal peneliti, dalam penerapan budaya kerja yang dilakukan Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama Kabupaten Poso masih kurang maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa ASN yang tidak bisa bersikap profesional, tidak bisa bertanggung jawab dan kurang berinovasi dalam melaksanakan tugasnya, dan tentu saja peneliti menarik kesimpulan awal bahwa hal tersebut seharusnya dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso.

Atas dasar inilah peneliti merasa perlu melakukan penelitian secara mendalam mengenai pengaruh implementasi budaya kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi budaya kerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso?
2. Bagaimana Kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso setelah menerapkan Budaya Kerja?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi budaya kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso?

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Implementasi**

Implementasi menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut :“Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”(Usman, 2002). Sedangkan menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut :“Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”(Setiawan, 2004).

## Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja adalah 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 (Supriyadi & Triguno, 2006). Budaya kerja secara umum sebagai sekelompok pikiran dasar atau secaraprogram mental yang dapat di manfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat (Ndraha, 2002).

Budaya kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan. Budaya Kerja juga meliputi Integritas, Profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan.

Budaya kerja memiliki lima prinsip budaya kerja, yaitu:

### 1. Integritas.

Integritas dimaknai sebagai keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Indikator positif integritas ini dapat dilihat, yaitu; 1). Bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar; 2). Berpikiran positif, arif, dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi; 3). Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan 4). Menolak korupsi, suap, atau gratifikasi. Sedangkan indikator negatif, yaitu; 1). Melanggar sumpah dan janji pegawai/jabatan; 2). Melakukan perbuatan rekayasa atau manipulasi; dan 3). Menerima pemberian dalam bentuk apapun di luar ketentuan.

### 2. Profesional

Profesional diartikan bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Profesionalitas mencerminkan kompetensi dan keahlian. Indikator positif profesional ini dapat dilihat dari; 1). Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan; 2). Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja; 3). Melakukan pekerjaan secara terukur; 4). Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu; dan 5). Menerima *reward and punishment* sesuai dengan ketentuan. Sedangkan indikator negatif, yaitu; 1). Melakukan pekerjaan tanpa perencanaan yang matang; 2). Melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi; 3). Malas dalam bekerja; dan 4). Melakukan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku.

### 3. Inovasi.

Inovasi dapat diartikan menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Dalam praktiknya terkadang dalam bekerja kita terjebak pada rutinitas; datang, absen, kerja, dan pulang. Akibatnya banyak pegawai kita yang kerjanya monoton. Maka nilai inovasi diperlukan untuk melakukan hal-hal baru yang bermanfaat bagi masyarakat. Indikasi positif inovasi adalah; 1). Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan; 2). Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif; 3). Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi; 4). Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah; 5). Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien. Semnetara itu, indikasi negatif dapat dilihat sebagai berikut; 1). Merasa cepat puas dengan hasil yang

dicapai; 2). Bersikap apatis dalam merespons kebutuhan stakeholder dan user; 3). Malas belajar, bertanya, dan berdiskusi; dan 4). Bersikap tertutup terhadap ide-ide pengembangan.

#### 4. Tanggung jawab.

Tanggung jawab dapat diartikan bekerja secara tuntas dan konsekuen terhadap semua pekerjaan. Indikator positif tanggung jawab dapat dilihat dari; 1). Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu; 2). Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan; 3). Mengatasi masalah dengan segera; 4). Komitmen dengan tugas yang diberikan. Sedangkan indikator negatifnya adalah; 1). Lalai dalam melaksanakan tugas; 2). Menunda-nunda dan/atau menghindari dalam melaksanakan tugas; 3). Selalu merasa benar dan suka menyalahkan orang lain; 4). Menolak resiko atas hasil pekerjaan; 5). Memilih-milih pekerjaan sesuai dengan keinginan pribadi; dan 6). Menyalahgunakan wewenang dan tanggung jawab.

#### 5. Keteladanan.

Keteladanan dimaknai menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Indikator positif dapat dilihat dari; 1). Berakhlak terpuji; 2). Memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, penuh keramahan, dan adil; 3). Membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat; 4). Melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari diri sendiri. Sedangkan indikator negatif berupa; 1). Berakhlak tercela; 2). Melayani dengan seadanya dan sikap setengah hati; 3). Memperlakukan orang berbeda-beda secara subjektif; 4). Melanggar peraturan perundang-undangan; dan melakukan pembiaran terhadap bentuk pelanggaran.

## Pengertian Kualitas Pelayanan

Hardiansyah (2011) berpendapat bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ridwan dan Sudrajat (2009) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. 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.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan penerima pelayanan.

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2005), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

*Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

#### *Responsivisness* (Daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

#### *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

#### *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

#### *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

### C. METODOLOGI PENELITIAN

#### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran secara apa adanya terhadap peristiwa atau kenyataan yang ada pada objek penelitian melalui pendekatan kualitatif.

#### **Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)". Dalam hal ini diperoleh melalui, observasi langsung, wawancara, dan kuesioner. Selanjutnya Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso yang berjumlah 42 Orang. Sedangkan sampel yang

digunakan adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dikarenakan teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti salah satunya adalah wawancara maka berdasarkan pengamatan peneliti ditetapkan 7 orang responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pendidikan Islam, Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Kepala Seksi Penyelenggara Syari'ah, Kepala Seksi Penyelenggara Haji & Umroh, dan Kepala Seksi Bimas Kristen yang dianggap memahami masalah dan tujuan penelitian.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dengan data-data atau kalimat dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan. Menurut sugiyono (2004) : “data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar”.

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Implementasi Budaya Kerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso.**

Dalam impementasinya budaya kerja yang diterapkan Kementerian Agama difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para pegawainya. Lahirnya 5 budaya kerja Kementerian Agama untuk menjawab keinginannya mengembalikan citra dan kepercayaan baik Kementerian Agama di mata publik dibuktikan dengan kinerja yang baik, maka upaya pelayanan kepada publik memberikan kepuasan maksimal. Adapun 5 budaya kerja tersebut terdiri dari : 1) Integritas, 2) Profesional, 3) Inovasi, 4) Tanggung jawab, 5) Keteladanan, namun Peneliti hanya mengambil tiga variabel sebagai tolak ukur penelitian yaitu 1) Profesional, 2) Inovasi, dan 3) Tanggung jawab. Berikut hasil wawancara terhadap responden penelitian yaitu:

a. Profesionalitas

Berarti bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Untuk menilai profesionalitas Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso telah ditentukan beberapa indikator penilaian yang dibagi menjadi Indikator Positif dan Negatif. Hal ini ditentukan berdasarkan Keputusan Menteri Agama dalam penerapan Program lima budaya kerja.

<b>Indikator Positif</b>	<b>Indikator Negatif</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan</li> <li>• Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja</li> <li>• Melakukan pekerjaan secara terukur</li> <li>• Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu</li> <li>• Menerima <i>reward</i> dan <i>punishment</i> sesuai ketentuan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pekerjaan tanpa perencanaan yang matang</li> <li>• Melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi</li> <li>• Malas dalam bekerja</li> <li>• Melakukan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan standar.</li> </ul>

Sumber : [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)

1. Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan.  
 Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan : “Seluruh Pegawai Negeri Sipil pada kantor Kementerian Agama telah melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan dan tupoksinya masing-masing meski pada dasarnya beberapa tupoksi pegawai tidak terpaku pada kualifikasi ijazah.” (M, dalam wawancara Mei 2019).  
 Sementara berdasarkan wawancara dengan 6 Kepala Seksi Lainnya juga mengatakan hal yang hampir sama bahwa dalam ukuran profesionalitas melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan, pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso telah melaksanakan pekerjaan sesuai bidang dan uraian tugas mereka yang telah ditetapkan.
2. Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja  
 Hasil Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan: “Sekitar 90% Pegawai Kantor Kementerian Agama telah bersikap disiplin, dalam hal ini kehadiran mereka selalu tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku yaitu adanya pemberlakuan *finger print*. Meskipun begitu masih ada 10% pegawai yang masih juga terlambat datang atau tidak hadir dengan berbagai alasan pribadi.” (SN. Dalam wawancara Mei 2019).
3. Menerima *reward* dan *punishment* sesuai ketentuan.  
 Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan: “Secara Umum jika ada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso yang bersikap profesionalitas akan diberikan *Reward* atau penghargaan. Hal tersebut dilakukan pada Hari Amal Bakti Kantor Kementerian Agama, akan dipilih 3 orang pegawai terbaik yang berdedikasi untuk Kementerian Agama Kabupaten Poso sehingga dapat menjadi contoh bagi ASN lainnya. Sedangkan untuk ketidakdisiplinan pegawai juga dikenakan *Punishment* berupa surat teguran, pemotongan pembayaran Tunjangan Kinerja hingga mutasi pegawai.” Pemberian *Reward* dan *Punishment* ini tentunya bertujuan untuk memotivasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso agar lebih profesional lagi dalam bekerja demi tercapainya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

b. Inovasi

Berarti menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik.

Indikator Positif	Indikator Negatif
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan</li> <li>• Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif</li> <li>• Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi</li> <li>• Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah.</li> <li>• Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa cepat puas dengan hasil yang dicapai</li> <li>• Bersikap apatis dalam merespon kebutuhan <i>stakeholder</i> dan <i>user</i>.</li> <li>• Malas belajar, bertanya dan berdiskusi</li> <li>• Bersikap tertutup terhadap ide-ide pengembangan.</li> </ul>

Sumber : [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)

1. Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan serta bersikap terbuka dalam menerima ide-ide konstruktif.  
 Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan:“telah dilakukan reformasi birokrasi dalam hal ini melakukan inovasi pelayanan dengan program pelayanan satu pintu. Untuk pelayanan haji Menurut Kepala Seksi Penyelenggara Haji & Umroh mengatakan: “Bahwa inovasi yang dilakukan adalah telah diberlakukannya kegiatan manasik Haji Mandiri yang tidak tergantung dengan anggaran pemerintah dan tentu saja hal ini tidak memberatkan bagi peserta kegiatan manasik haji.”(P, dalam wawancara Mei 2019). Sementara di bagian Bimbingan Islam, Kepala Seksi Bimais tersebut mengatakan:“Inovasi yang kami lakukan yaitu menerapkan Isbat Nikah yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Program ini bekerja sama dengan Dinas Dukcapil dan Pengadilan Agama Kabupaten Poso. Program ini baru berlangsung kurang lebih 3 tahun.” (WS, dalam wawancara Mei 2019). Untuk bidang-bidang yang lain juga tengah berupaya untuk melakukan inovasi-inovasi demi tercapainya pelayanan publik yang maksimal.
2. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi serta Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien.  
 Menurut Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan:“Kurang lebih 10% ASN tidak menguasai penggunaan komputerisasi sehingga menyebabkan tugas dan tanggung jawab ASN tersebut seringkali diambil alih oleh Pegawai Honoror demi selesainya pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan karena hampir keseluruhan pekerjaan menggunakan IT.

c. Tanggung jawab

Berarti bekerja secara tuntas dan konsekuen.

<b>Indikator Positif</b>	<b>Indikator Negatif</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu</li> <li>• Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi dan melakukan langkah-langkah perbaikan</li> <li>• Mengatasi masalah dengan segera</li> <li>• Komitmen dengan tugas yang diberikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lalai dalam melaksanakan tugas</li> <li>• Menunda-nunda dan /atau menghindar dalam melaksanakan tugas</li> <li>• Selalu merasa benar dan suka menyalahkan orang lain</li> <li>• Menolak resiko atas hasil pekerjaan</li> <li>• Memilih-milih pekerjaan sesuai dengan keinginan pribadi</li> <li>• Menyalahgunakan wewenang dan tanggung jawab.</li> </ul>

Sumber : [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)

Terkait pelaksanaan tanggung jawab Pegawai kantor Kementerian Agama secara keseluruhan dinilai telah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya,

meskipun seringkali mengalami kendala-kendala. Kendala tersebut biasanya terjadi dari luar. Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Pendidikan Islam mengatakan :

“Di bagian Pendis sering terjadi keterlambatan mengerjakan tugas karena keterlambatan surat dari Kanwil. Namun tugas tersebut diusahakan terlaksana secepatnya.” (A, dalam wawancara Mei 2019)

Sementara bidang-bidang lainnya mengatakan sejauh ini setiap indikator penilaian tanggung jawab pada masing-masing bidang terlaksana dengan baik meliputi :

1. Para Pegawai Kantor kementerian Agama Kabupaten Poso selalu Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
2. Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi dan melakukan langkah-langkah perbaikan
3. Mengatasi masalah dengan segera, tidak menunda-nunda
4. Serta selalu berkomitmen dengan tugas yang diberikan.

### **Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso setelah menerapkan budaya kerja.**

Untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama peneliti menggunakan 2 indikator yaitu :

#### *Realibility* (Kehandalan)

Menurut Kepala bagian tata usaha Kementerian Agama Kabupaten Poso mengatakan: “Pekerjaan terkait pelayanan publik sejauh ini masih terlaksana dengan baik. Mengenai kecermatan dalam pelayanan jarang mendapat respon negatif dari masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan jaranganya terisi kotak saran pada Kementerian Agama Kabupaten Poso.” (SN, dalam wawancara Mei 2019).

#### *Responsivisness* (Daya tanggap)

Menurut Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso bahwa Kualitas Pelayanan berdasarkan daya tanggap Pegawai telah tercapai sejak budaya kerja pegawai dilaksanakan. Hal tersebut terbukti dengan terlaksananya beberapa faktor yaitu Pegawai Kantor Kementerian Agama merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat serta semua keluhan masyarakat mendapat respon yang baik dari pegawai Kantor Kementeriaan Agama Kabupaten Poso.

## **Faktor-faktor yang mempengaruhi implelementasi budaya kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso.**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang implementasi budaya kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso maka peneliti menyimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi yaitu :

### Perilaku pemimpin

Tindakan nyata dari seorang pemimpin biasanya akan menjadi cermin penting bagi para pegawai.

### Seleksi penempatan pegawai

Dengan menempatkan pegawai yang tepat dalam kedudukan yang tepat, akan menumbuhkembangkan rasa memiliki dari para pegawai. Pegawai akan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya karena sesuai dengan kualifikasi pendidikannya serta pengalaman kerjanya.

### Memahami misi kantor dengan jelas

Dengan memahami misi kantor secara jelas maka akan diketahui secara utuh dan jelas sesuatu pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh para pegawai.

### Mengedepankan misi kantor

Jika tujuan suatu organisasi sudah ditetapkan, setiap pemimpin harus dapat memastikan bahwa misi tersebut harus berjalan.

### Keteladanan pemimpin

Pemimpin harus dapat memberi contoh budaya semangat kerja kepada para bawahannya

### Proses pembelajaran

Pembelajaran pegawai harus tetap berlanjut untuk menghasilkan budaya kerja yang sesuai, para pegawai membutuhkan pengembangan keahlian dan pengetahuan. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memahami dan mempelajari sistem komputerisasi karena sebagian besar pekerjaan menggunakan sistem komputer.

### Motivasi

Pegawai membutuhkan dorongan untuk turut memecahkan masalah organisasi lebih inovatif.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Implementasi budaya kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso didasarkan pada 3 faktor yaitu: profesionalitas, inovasi dan tanggung jawab.
2. Mengenai Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso setelah menerapkan budaya kerja dinilai telah mengalami peningkatan. Hal tersebut didasarkan pada dua indikator yaitu kehandalan dan daya tanggap pegawai.
3. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi budaya kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso yaitu: Perilaku pemimpin, seleksi penempatan pegawai, memahami misi kantor dengan jelas, mengedepankan misi kantor, keteladanan pemimpin, proses pembelajaran, dan motivasi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso diharapkan mempertahankan budaya kerja yang sudah terlaksana serta meningkatkan lagi pelaksanaan budaya kerja yang belum maksimal sehingga kualitas pelayanan dan mutu kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso lebih meningkat lagi.
2. Diharapkan dimasa mendatang akan ada penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai Pengaruh Penerapan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sehingga penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.
3. Diharapkan juga lebih banyak lagi penelitian-penelitian yang menjadikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso sebagai objek penelitian agar eksistensi lembaga ini semakin baik.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GavaMedia
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Makmur, Testiani. 2015. *Budaya Kerja Pustakawan di era digitalisasi; Perspektif Organisasi, Relasi dan Individu*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

- Ndraha, Taliziduhu. 2002. *Sekilas Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerja Sama IIP- Unpad.
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: NUANSA.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Bandung: Sinar Baru.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Supriyadi, Gering & Triguno. 2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. LAN-RI. Jakarta.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.