HUBUNGAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh:

ASTRI DIANA SARI

D03217005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA	:	ASTRI DIANA SARI
NIM	:	D03217005
PRODI	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JUDUL	:	HUBUNGAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 29 September 2021

Pembuat Pernyataan

Astri Diana Sari
D03217005

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA	:	ASTRI DIANA SARI
NIM	:	D03217005
PRODI	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JUDUL	:	HUBUNGAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 29 September 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hanun Asrohah, M.Ag	**Dr. Ali Mustofa, S.Ag, M.Pd**
NIP. 196804101995032002	**NIP. 197612252005011008**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Astri Diana Sari ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 19 Oktober 2021
Mengesahkan,
Dekan

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag, M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed. Admin, Ph.D
NIP. 196703111992031003

Penguji II

Dr. H. Muh. Khoirul Rifa'i, M.Pd.I
NIP. 198207122015031001

Penguji III

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag
NIP. 196804101995032002

Penguji IV

Dr. Ali Mustofa, S.Ag, M.Pd
NIP. 197612252005011008

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uisnby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ASTRI DIANA SARI**

NIM : **D03217005**

Fakultas/Jurusan : **TARBIYAH DAN KEGURUAN/PENDIDIKAN ISLAM**

E-mail address : astridiana713@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……..)

yang berjudul :

HUBUNGAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Oktober 2021
Penulis

(Astri Diana Sari)

ABSTRAK

Astri Diana Sari (D03217005), Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Dosen pembimbing I, Dr. Hanun Asrohah, M.Ag. dan Dosen Pembimbing II, Dr. Ali Mustofa, S.Ag, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lima nilai budaya kerja, kualitas pelayanan, dan hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Untuk memperkuat penelitian, peneliti melengkapi penelitian ini dengan berbagai teori yang sesuai dengan variabel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yakni lima nilai budaya kerja dan kualitas pelayanan. Responden penelitian ini adalah pegawai kantor kementerian agama kabupaten Sidoarjo. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh, jadi seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Data penelitian diolah menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil persentase lima nilai budaya kerja memperoleh sebesar 88,14% tergolong baik, kualitas pelayanan memperoleh sebesar 83,18% tergolong baik. Hasil analisis hubungan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo menunjukkan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan nilai korelasinya sebesar 0,836 dan bernilai positif. Maka hubungan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan berhubungan sangat kuat diantara keduanya.

Kata Kunci: ***Hubungan, Lima Nilai Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan***

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iv
LEMBAR PERNYATAANPERSETUJUAN PUBLIKASI v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah Penelitian 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Keaslian Penelitian 10
G. Sistematika Pembahasan 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Budaya Kerja
1. Pengertian budaya kerja 15
2. Tujuan dan manfaat budaya kerja 18
3. Fungsi budaya kerja 19
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja 20
5. Unsur-unsur budaya kerja 21
6. Lima nilai budaya kerja kementerian agama 22
B. Kualitas Pelayanan
1. Pengertian pelayanan publik 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik 27
3. Standar pelayanan publik 29
4. Jenis-jenis pelayanan publik 29
5. Pengertian kualitas pelayanan 31
6. Dimensi dan indikator kualitas pelayanan 34
C. Hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan 38
D. Hipotesis 41
BAB III METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan jenis penelitian 43
B. Lokasi penelitian 43
C. Variabel penelitian 44
D. Populasi, sampel dan teknik sampling 45
E. Jenis dan sumber data 47
F. Teknik pengumpulan data 48
G. Instrumen penelitian 49
H. Teknik analisis data 51
BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Gambaran umum lokasi penelitian 57
B. Persiapan dan pelaksanaan penelitian 60
C. Penyajian data 62
D. Analisis data 71
E. Pembahasan 77
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88
Daftar Pustaka 89

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hubungan Variabel Penelitian 45
Gambar 3.2 Struktur Organisasi..... 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 *Blue Print* Lima Nilai Budaya Kerja 50
Tabel 3.2 *Blue Print* Kualitas Pelayanan 50
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana 60
Tabel 4.2 Pelaksanaan Penelitian 62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Lima Nilai Budaya Kerja 63
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Lima Nilai Budaya Kerja 64
Tabel 4.5 Hasil Uji *Descriptive statistic* Variabel Lima Nilai Budaya Kerja 65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 66
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan 67
Tabel 4.8 Hasil Uji *Descriptive Statistic* Variabel Kualitas Pelayanan 68
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas 69
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas 70
Tabel 4.11 Skor Total Variabel Lima Nilai Budaya Kerja 72
Tabel 4.12 Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan 74
Tabel 4.13 Hasil Analisis Korelasi *Bivariate pearson* 76

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuisioner Penelitian

Lampiran II : Data Responden

Lampiran III : Rekapitulasi Data Kuisioner Lima Nilai Budaya Kerja

Lampiram IV : Rekapitulasi Data Kuisioner Kualitas Pelayanan

Lampiran V : Hasil Dokumentasi

Lampiran VI : Surat Izin Penelitian dari Fakultas

Lampiran VII : Surat Keterangan Penelitian dari Lembaga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia ialah unsur terpenting dalam organisasi. Sumber daya manusia ini mendapat sebutan yang berbeda-beda yaitu tergantung pada jenis organisasinya seperti karyawan, pegawai, aparatur ataupun tenaga kerja. Penyelenggaraan manajemen sumber daya manusia perlu dilaksanakan secara berkualitas, karena kualitas organisasi sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan. Juran menyatakan bahwa abad 21 adalah *the centery of quality* yakni abad kualitas. Kinerja pegawai ialah unsur penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.[1] Sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan nilai kompetitif organisasi, oleh karena itu dalam pengelolaannya harus dikelola dengan hati-hati, karena pada dasarnya manusia memiliki cipta atau kreativitas, rasa dan karsa yang membentuk sikap dalam melaksanakan tugas dan fungsi pada sebuah organisasi tertentu.[2]

Apabila sumber daya manusia didukung dengan budaya kerja yang baik maka akan tercipta sumber daya manusia yang baik pula. Dalam budaya tersebut setiap orang dapat memberikan pengaruh yang positif atau konstruktif terhadap organisasi yang ditempatinya. Proses terjadinya budaya

---

[1] Khairiah, "Pengaruh Implementasi Budaya Kerja (Catatan Laporan Capaian Kinerja Harian) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada IAIN Bengkulu," *Nuansa*, vol. IX, no. 1 (Juni 2016): 65.

[2] Zakiul Amri Rizqina, Muhammad Adam, Syafruddin Chan, "Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)," *Jurnal Magister Pendidikan*, vol. 1, no. 1 (September 2017): 60.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimulai dari tindakan yang terjadi secara berulang-ulang yang kemudian akan menjadi suatu kebiasaan. Budaya kerja ialah bentuk etika, sikap, perilaku serta cara pandang bersama terhadap setiap masalah atau perubahan lingkungan dalam suatu organisasi. Budaya kerja ini merupakan kebiasaan dalam bekerja yang dibudayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin oleh setiap anggota dalam organisasi.[3]

Budaya Kerja merupakan dasar atau pedoman yang dilandasi oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat serta kebiasaan yang membudaya dalam organisasi kemudian terwujud dalam kerja atau bekerja.[4] Budaya kerja tidaklah muncul dengan begitu saja, tetapi perlu diupayakan dengan sungguh-sungguh yaitu melalui suatu proses terkendali yang melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Budaya kerja merupakan kawah candradimuka yang bertujuan untuk merubah cara kerja tradisional menjadi cara kerja baru yang akan bertujuan untuk memuaskan masyarakat.[5]

Tujuan dan manfaat budaya kerja ialah untuk mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam organisasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan menghadapi tantangan di masa depan.[6] Oleh karena itu budaya kerja berfungsi sebagai perekat sosial untuk mempersatukan

---

[3] Djoko Setyo Widodo, *Membangun Budaya Kerja Pada Instansi Pemerintah* (Bandung: Cipta Media Nusantara, 2020), 2.

[4] Join Rachel Luturmas, "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Ambon," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, vol. 2, no. 2 (2017): 155.

[5] Dezonda R Pattipawae, "Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Dan Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik dan Benar," *Jurnal Sasi*, vol. 17, no. 3 (Juli-September 2011): 33-35.

[6] Odsisa Putera, "Implementasi Budaya Kerja Kementerian Agama," *Jurnal Pendidikan Agama Islam,* vol. IV, no. 2 (Juli 2019): 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota dengan aturan atau nilai yang harus dilaksanakan oleh karyawan, serta sebagai pengendali perilaku karyawan guna mencapai tujuan organisasi.[7]

Keberadaan budaya kerja sangat penting dan mampu membawa perubahan yang signifikan. Biasanya setiap organisasi memiliki budaya kerja yang berbeda. Begitu pula dengan kantor kementerian agama yang mempunyai lima nilai budaya kerja yang tentunya akan berbeda dengan budaya kerja yang ada pada organisasi lainnya. Pada tanggal 5 maret 2015, Menteri Agama yakni Lukman Hakim Saifuddin meluncurkan lima nilai budaya kerja diantaranya adalah integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Dengan adanya budaya kerja ini semua pegawai pada kantor kementerian agama diwajibkan untuk menyesuaikan diri, sehingga nantinya akan tercipta rasa identitas sebagai pegawai kantor kementerian agama. Budaya ini merupakan citra unik pegawai kementerian agama dalam bekerja dan tentunya menjadi pembeda dengan institusi lainnya.[8]

Tanpa adanya penerapan budaya kerja yang baik pada organisasi, kemungkinan akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya.[9] Kebutuhan pelayanan sendiri semakin meningkat dengan perkembangan masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Oleh karena itu, pelayanan publik

[7] Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), 16.
[8] Khairiah, "Pengaruh Implementasi Budaya Kerja, 67.
[9] Mahwandi, "Kajian Budaya Kerja Pegawai Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara," *Jurnal Paradigma*, vol. 2, no. 2 (April 2013): 330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengalami tuntutan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.[10]

Pelayanan publik ialah proses melayani masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.[11] Hal tersebut sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pada bab 1 pasal 1 ayat 1, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[12]

Fungsi utama birokrasi pemerintah yakni fungsi pengaturan, pelaksanaan, pembangunan, dan pemberdayaan serta pelayanan publik. Maka dari itu, dalam praktik penyelenggaraan layanan publik tentunya harus dikelola secara baik dan benar agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Kualitas adalah kondisi dinamis terkait produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Suatu organisasi publik memiliki ciri *public accountability,* dan setiap warga negara berhak mengevaluasi kualitas pelayanan yang sudah mereka terima.[13] Dengan demikian kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan

---

[10] Abdul Rivai, "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Academica Fisip Untad, v*ol. 5, no. 1 (Februari 2013): 951.
[11] Zulkifli, "Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol .3, no. 2 (Juli 2017): 247.
[12] Undang-Undang RI Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
[13] Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *Fiat Justisia Journal of Law,* vol. 10, *Issue 3* (July-September 2016): 573.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan. Apabila layanan sudah sesuai dengan harapan maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Apabila layanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dianggap baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi seperti menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Model SERVQUAL ini terdiri dari lima dimensi diantaranya *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and Empathy.*[14]

Berdasarkan penelitian sementara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa ada lima nilai budaya kerja yang diterapkan, lima nilai budaya kerja itu meliputi integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Budaya kerja ini berlaku untuk semua pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Keberadaan budaya kerja ini sangat penting yang memberikan dampak baik terhadap kinerja para pegawai. Ketika budaya kerja ini sudah diterapkan dengan baik maka akan melekat di dalam diri pegawai dan seluruh pegawai pun akan menerapkan nilai-nilai tersebut di dalam bekerja termasuk pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.[15]

Sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan observasi kurang lebih 2 bulan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo didapatkan

[14] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 70.
[15] Hasil Observasi pada bulan Oktober 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa ada tujuh bagian diantaranya adalah kasubag umum, seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, seksi pendidikan agama islam, seksi bimbingan masyarakat islam, seksi penyelenggara syariah dan seksi pelayanan haji dan umroh. Jumlah pegawai yang adalah sejumlah lima puluh delapan pegawai. Kantor Kemenag ini termasuk salah satu instansi yang bertugas dalam melayani publik. Dalam hal melayani tentunya kualitas adalah menjadi prioritasnya. Seperti contohnya di seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren yang terdiri dari 4 staf dan 1 kepala seksi. Seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren ini biasanya disingkat dengan seksi PD Pontren. Seksi PD Pontren ini memiliki tugas dalam memberikan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi pada jenjang Taman Pendidikan Qur'an, Madrasah diniyah dan Pondok pesantren. Beberapa pelayanan yang ada di seksi PD pontren ini meliputi: pelayanan pendirian lembaga (TPQ, MADIN dan Pondok pesantren); pelayanan ijin operasional lembaga; pelayanan perpanjangan ijin operasional lembaga; pelayanan permohonan bantuan seperti Bantuan Operasional Pondok Pesantren, Program Indonesia Pintar (PIP), bantuan pembelajaran daring, dan lain sebagainya.

Seksi PD Pontren ini memberikan pelayanan kepada lembaga-lembaga yang ada berada di bawah naungannya, tentunya tetap berpegang teguh dengan standar operasional prosedur yang ada. Pada saat memberikan layanan para staf seksi ini melakukan pelayanan dengan sepenuh hati, ramah, sopan dan memberikan apa yang diperlukan masyarakat. Misalnya ada yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ingin memperpanjang izin operasional lembaga kemudian para staf akan melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan tersebut dan mengarahkan hal-hal yang kurang dimengerti. Pada masa pandemi ini proses pelayanan tetap berjalan sesuai protokol kesehatan yang berlaku yaitu melalui media sosial seperti WhatsApp. Pada intinya seluruh staf di seksi PD Pontren ini berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan hal-hal yang menjadi keinginan masyarakat, memperhatikan aturan dalam memberikan layanan dan memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin.[16]

Dengan demikian masih ada saja pegawai yang kurang maksimal dalam melayani masyarakat dan juga masih kurang tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan. Meskipun ada pegawai yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dan bekerja para pegawai lainnya saling bahu membahu dan memiliki prinsip bahwa semua pekerjaan pada dasarnya adalah pekerjaan tim yang satu sama lain memang harus saling membantu. Hal ini tentunya tidak lepas dari budaya kerja yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang akan mempengaruhi sikap seluruh pegawai dalam bekerja salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.[17]

Dari penjelasan yang peneliti jabarkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja**

[16] Hasil Wawancara dengan staf seksi PD Pontren pada 24 Agustus 2020.
[17] Hasil Observasi pada bulan Oktober 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai pemaparan diatas, maka penelitian ini berfokus pada lima nilai budaya kerja dan kualitas pelayanan yang diuraikan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Keadaan Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo?
3. Adakah Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini diantaranya untuk:

1. Mengetahui Keadaan Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.
2. Mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.
3. Mengetahui Adakah Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan keilmuan peneliti serta sebagai referensi atau informasi dan memberikan kontribusi bagi pihak yang berkepentingan khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo .

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian dimaksudkan untuk menambah pengalaman dan mengetahui hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

b. Bagi instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan hasil yang signifikan mengenai hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo serta sebagai bahan evaluasi bagi pegawai untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Definisi Operasional

1. Lima Nilai Budaya Kerja

Triguno mendefinisikan budaya kerja sebagai 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja".[18]

Lima nilai budaya kerja penelitian ini yakni lima nilai budaya kerja yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo diantaranya: integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan.[19]

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan.[20] Kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dengan membandingkan persepsi konsumen terkait pelayanan yang mereka terima dan diharapkan.[21]

Indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zethaml et.al dalam Hardiansyah ada lima dimensi diantaranya adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*[22]

F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil pencarian, peneliti menemukan beberapa skripsi yang sejenis dengan peneliti dan dalam ini diharapkan mampu menjelaskan perbedaan antara penelitian dengan skripsi sebelumnya, diantaranya :

---

[18] Triguno, *Budaya Kerja* (Jakarta: PT Golden Press, 2018), 3.
[19] Hasil Observasi pada bulan Oktober 2020.
[20] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 54.
[21] Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As Siyasah,* vol. 3, no. 1 (Mei 2018): 3.
[22] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Skripsi karya Risna Ristiana tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.[23]
   a. Metode

      Risna Ristiana menggunakan metode penelitian kuantitatif.
   b. Fokus

      Fokus penelitian Risna Ristiana terfokus pada Budaya Kerja, Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada Budaya Kerja dan Kualitas Pelayanan.
   c. Teori

      Risna Ristiana menggunakan teori dari Manajemen Sumber Daya Manusia, perilaku organisasi, budaya kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan. Sedangkan peneliti menggunakan teori budaya kerja dan kualitas pelayanan.
   d. Lokasi

      Lokasi penelitiannya di RSUD Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak Sukabumi. Sedangkan peneliti meneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.
2. Skripsi karya Luwes Anaticia tahun 2018 yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja (*Corporate Culture*) Terhadap Kinerja Karyawan.[24]
   a. Metode

[23] Risna Ristiana, "Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak Sukabumi" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

[24] Luwes Anaticia, "Pengaruh Budaya Kerja (*Corporate Culture*) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" (Skripsi, Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2018).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Luwes Anaticia menggunakan metode penelitian kuantitatif.

b. Fokus

Fokus penelitian Luwes Anaticia terfokus pada Budaya Kerja dan Kinerja Pegawai. Sedangkan penelitian ini berfokus pada Budaya Kerja dan Kualitas Pelayanan.

c. Teori

Luwes Anaticia menggunakan teori dari Budaya Kerja dari Robbins dan Kinerja Pegawai . Sedangkan peneliti menggunakan teori budaya kerja dari Triguno dan kualitas pelayanan.

d. Lokasi

Lokasi penelitiannya di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.. Sedangkan peneliti meneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

3. Skripsi karya Hendra Pauzi tahun 2018 yang berjudul Hubungan Budaya Kerja dengan Produktivitas Karyawan.[25]

a. Metode

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif

b. Fokus

Fokus penelitiannya terfokus pada Budaya kerja dan produktivitas kinerja. Sedangkan penelitian ini terfokus pada Budaya Kerja dan Kualitas Pelayanan.

c. Teori

[25] Hendra Pauzi, "Hubungan Budaya Kerja dengan Produktivitas Karyawan PT. Auto 2000 Cabang Way Halim Bandar Lampung" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hendra Pauzi menggunakan teori dari produktivitas kerja dan budaya kerja dari Gering. Sedangkan peneliti menggunakan teori budaya kerja dari Triguno dan kualitas pelayanan.

d. Lokasi

Lokasi penelitiannya di PT. Auto 2000 Cabang Way Halim Bandar Lampung. Sedangkan peneliti meneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait penelitian yang berjudul Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam setiap bab disusun sebagai berikut:

BAB I. Bab ini merupakan bab pendahuluan yang mengulas latar belakang penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II. Bab ini merupakan bab kajian pustaka yang memuat teori-teori atau rujukan-rujukan yang digunakan sebagai pendukung skripsi ini yaitu terkait lima nilai budaya kerja dan kualitas pelayanan.

BAB III. Bab ini memuat metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas serta analisis data.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV. Bab ini berisi hasil penelitian dan analisis data meliputi deskripsi responden, deskripsi hasil penelitian, pengukuran hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dan pembahasan mengenai Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

BAB V. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Budaya Kerja

1. Pengertian Budaya Kerja

Kata budaya berasal dari bahasa sansekerta yaitu *bhudayah* yang merupakan jamak dari *budhi* yang mengandung arti budi atau akal. Budaya adalah perkembangan majemuk dari kata budi-daya yang memiliki arti daya dari akal yang berupa cipta, rasa, dan karsa. Schein mengemukakan pendapatnya bahwa budaya adalah *a pattern of shared basic assumptions that the group learned as it solved its problem of external adaptation and internal integration, that has worked well enough to be considered valid and therefore, to be tought to new members as the correct way to perceive, think and feel in relation to these problems*.[26] Yang artinya budaya merupakan pola asumsi dasar bersama dalam suatu kelompok untuk berintegrasi dan memecahkan masalah, kemudian diajarkan pada anggota baru sebagai cara pandang, berpikir, dan berperasaan sama terhadap masalah-masalah tersebut.

Kerja merupakan sesuatu yang abstrak kemudian diwujudkan menjadi pekerjaan. Ada pendapat lain datang dari Hasibuan bahwa kerja ialah pengorbanan jasa jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang/jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu, maka kerja adalah suatu sistem dimana masukannya adalah jasa jasmani dan pikiran, keluarannya

[26] Aras Solong, *Budaya & Birokrasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berupa barang atau jasa sedangkan imbalan merupakan umpan baliknya. Kerja dapat dikatakan sempurna apabila produk yang dihasilkan dapat memiliki kebermanfaatan atau dikatakan berguna untuk masyarakat.[27]

Dalam islam bekerja ialah kewajiban bagi setiap insan, karena melalui bekerja orang akan mendapatkan penghasilan untuk menafkahi diri dan keluarganya dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat sekitarnya. Maka dari itu islam menyebutkan bahwa bekerja sebagai ibadah, yang diperintahkan oleh Allah SWT. Dalam bekerja diperlukan adab dan etika yang membingkainya. Salah satu adab dan etika bekerja dalam islam ialah *itqan* yang berarti bekerja menurut keahlian disertai dengan ikhlas, tekun dan bersungguh-sungguh dalam bekerja.[28] Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. At Taubah ayat 105 :

وَقُلِ اعْمَلُوْا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْمِنُوْنَۗ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى عٰلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ ﴿١٠٥﴾

Yang artinya : Dan katakanlah: “bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.[29]

Pada dasarnya budaya kerja ialah sistem nilai yang dianut oleh organisasi, sehingga menjadi aturan kemudian menjadi pedoman berpikir

[27] Aras Solong, *Budaya & Birokrasi*, 35-36.
[28] Odsisa Putera, “Implementasi Budaya Kerja Kementerian Agama,” *Al-Kahfi*, *v*ol. IV, no. 2 (Juli 2019): 95.
[29] *Al-qur’an Terjemah* (Bandung: Semesta Al-Qur’an, 2013), 202.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan mengambil tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Nilai budaya kerja akan menunjukkan intensitas budaya kerja yakni sejauh mana pegawai menerima serta menjadikan budaya kerja sebagai landasan kerja.[30] Dalam hal ini bisa dikatakan bahwasannya budaya kerja merupakan komitmen organisasi yang bertujuan untuk membentuk sumber daya manusia supaya menghasilkan kerja yang baik.[31]

Keberadaan budaya kerja tidak muncul begitu saja, tetapi harus diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui proses yang terkendali dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Menurut Triguno 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".[32]

Adapun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 39 Tahun 2012 tentang pedoman pengembangan budaya kerja menyatakan bahwasannya budaya kerja adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-

[30] Testiani Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 14.
[31] Intan, "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kota Palu," e Journal *katalogis,* vol. 5, no. 6 (Juni 2017): 121.
[32] Triguno, *Budaya Kerja* (Jakarta: PT Golden Press, 2018), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.[33]

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwasannya budaya kerja merupakan rutinitas yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi tertentu yang dilaksanakan secara berulang-ulang dan menjadi kebiasaan yang wajib dipatuhi guna melaksanakan kerja untuk mewujudkan tujuan organisasi.

2. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja

Secara umum budaya kerja bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam organisasi agar dapat meningkatkan produktivitas kerja dan mampu menghadapi tantangan dimasa depan. Adapun tujuan budaya kerja adalah:

a. Memahami model kerja organisasi
b. Melaksanakan model kerja di tempat kerja
c. Menciptakan suasana yang harmonis dengan rekan atau pelanggan
d. Membangun rasa kerjasama dengan rekan kerja
e. Dapat beradaptasi secara baik terhadap lingkungan

Adapun manfaat atau keuntungan budaya kerja dalam suatu pekerjaan adalah:

a. Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang baik
b. Keterbukaan antar individu dalam bekerja
c. Saling bekerja sama apabila terdapat masalah ditempat kerja

[33] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Menimbulkan rasa kebersamaan antar individu

e. Cepat beradaptasi dengan perkembangan.[34]

Sedangkan manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik adalah :

a. Meningkatkan semangat gotong royong, produktivitas, kebersamaan, jiwa kekeluargaan para pegawai dalam bekerja.

b. Menumbuhkan sikap saling terbuka satu sama lain.

c. Membangun komunikasi yang baik dan tanggap dengan perkembangan.[35]

3. Fungsi Budaya Kerja

Secara umum budaya kerja berfungsi untuk menanamkan nilai-nilai tertentu kepada seluruh sumber daya yang ada di dalam suatu organisasi. Adapun secara fungsi budaya kerja adalah:

a. Identitas organisasi (simbol dan harapan). Budaya kerja merupakan identitas suatu organisasi karena di antara organisasi satu dengan lainnya memiliki budaya kerja yang berbeda. Hal ini akan membuat para pegawai merasa bangga terhadap organisasinya.

b. Kestabilan organisasi membuat semua pemangku kepentingan internal maupun eksternal tenang dan percaya.

c. Sebagai alat penggerak organisasi, sehingga dapat menjadi landasan serta motivasi untuk meraih tujuan atau target organisasi.

---

[34] Tubagus Achmad Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat* (Bandung: PT Refika Aditama, 2018), 34-35.

[35] Srisinto, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik," *Jurnal Pengembangan* Wiraswasta, vol. 20, no. 01 (April 2018): 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Sebagai komitmen organisasi agar dapat menjadi katalisator dalam membentuk komitmen untuk mengimplementasikan berbagai ide atau suatu perencanaan strategis.[36]

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja adalah:

a. Perilaku atau sikap seorang pemimpin

Setiap tindakan atau perilaku pemimpin akan menjadi contoh bagi para bawahannya.

b. Rekrutmen dan seleksi pegawai

Penempatan pegawai yang tepat akan berdampak positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya, serta mendorong semangat dan memiliki rasa yang nyaman dalam bekerja.

c. Budaya luar

Pengaruh budaya luar seringkali menjadi faktor yang mempengaruhi budaya, oleh karena itu sebagai pegawai yang bijak harus bisa memilah dan memilih.

d. Kejelasan misi

Pemahaman misi organisasi akan berdampak baik karena dengan begitu akan menumbuhkan rasa kejelasan terhadap apa yang dikerjakan.

e. Kepastian misi

[36] Tubagus Achamd Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat*, 35-36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika organisasi sudah menetapkan misi, maka pimpinan perlu memastikan berjalannya misi tersebut.

f. Keteladanan seorang pemimpin

Pemimpin harus bisa memberikan teladan bagi bawahannya seperti memberikan contoh semangat dalam bekerja.

g. Proses pembelajaran

Dalam proses pembelajaran pegawai perlu menambah pengetahuan dan pengembangan keahliannya untuk menghasilkan budaya kerja yang sesuai.

h. Motivasi

Motivasi sangatlah dibutuhkan pegawai karena dengan motivasi serta dorongan pegawai bisa ikut serta dalam menyelesaikan masalah dan bisa bekerja lebih baik lagi.[37]

5. Unsur-Unsur Budaya Kerja

Budaya kerja berpedoman pada nilai-nilai dalam organisasi yang diolah sedemikian rupa, kemudian nilai-nilai tersebut menjadi sikap atau perilaku pegawai dalam bekerja. Ternyata budaya kerja tidak muncul begitu saja, melainkan perlu diupayakan secara sungguh-sungguh yakni melalui proses terkendali dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada. Melalui proses yang panjang budaya kerja akan menjadi nyata, karena menjadikan nilai-nilai menjadi kebiasaan membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentunya akan ada perbaikan secara terus menerus.

[37] Tubagus Achamd Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat*, 33.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Taliziduhu Ndraha membagi unsur budaya kerja menjadi dua yaitu :

a. Sikap terhadap pekerjaan

Yaitu pada saat bekerja pegawai memiliki kesukaan akan bekerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

b. Perilaku pada saat bekerja

Perilaku pada saat bekerja setidaknya seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk melaksanakan tugas dan kewajiban, suka membantu sesama atau sebaliknya pada waktu bekerja.[38]

6. Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama

Kementerian Agama sendiri menerapkan lima nilai budaya kerja diantaranya integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Yang mana dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Integritas

Yaitu keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Indikatornya sebagai berikut :

1) Bertekad dan berkemauan untuk berbuat baik dan benar
2) Berpikir positif, arif dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi

[38] Tubagus Achmad Darodjat. Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat, 36-37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku
4) Menolak korupsi, suap atau gratifikasi

b. Profesionalitas

Yaitu bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Indikatornya sebagai berikut :

1) Melakukan pekerjaan sesuai dengan kompetensi jabatan
2) Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja
3) Melakukan pekerjaan secara teratur
4) Melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu
5) Menerima *reward* dan *punishment* sesuai dengan ketentuan yang berlaku

c. Inovasi

Yaitu menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Indikatornya sebagai berikut :

1) Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara berkala dan berkelanjutan
2) Bersikap terbuka dan 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

d. Tanggung jawab

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yaitu bekerja secara tuntas dan konsekuen. Indikator sebagai berikut :

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

e. Keteladanan

Yaitu menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Indikatornya sebagai berikut :

1) Berakhlak terpuji
2) Memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, penuh keramahan dan adil
3) Membimbing dan memberi arahan kepada bawahan dan teman sejawat
4) Melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari diri sendiri. [39]

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Publik

Siagian menyatakan tentang teori ilmu administrasi negara bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yakni fungsi pengaturan dan pelayanan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan hakikat negara sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara

[39] Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama RI diakses pada 26 Januari 2021 melalui www.kemenag.go.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi tersebut menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi itu.[40]

Pada dasarnya aktivitas pelayanan menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang baik secara individu maupun kelompok dan dilakukan secara umum. Pelayanan yakni proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terkait dengan hak dasar serta hak pemberian yang berbentuk jasa dan layanan. [41] Urgensi pelayanan sendiri semakin meningkat seiring perkembangan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik mengalami tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi.[42] Pada dasarnya Pemerintah adalah pelayan masyarakat, yang tidak melayani dirinya sendiri, maka dari itu harus melayani masyarakat dengan baik.

Dari penjabaran diatas, maka pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tertentu sesuai aturan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.[43] Menurut Keputusan Menteri Nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

[40] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 13.
[41] Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 16.
[42] Abdul Rivai, " Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," 951.
[43] Robi Cahyadi, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *Fiat* Justisia, vol. 10, no. 3 (Juli-September 2016): 571.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[44] Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pada bab 1 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[45]

Sejalan dengan pernyataan diatas Ratminto dan Winarsih mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan, baik barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kemudian Wasistiono juga mendefinisikan pelayanan publik yakni pemberian jasa pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.[46]

Dari beberapa pemaparan pendapat tersebut, maka pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

---

[44] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
[45] Undang-undang RI Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
[46] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Prinsip-Prinsip Pelayan Publik

Prinsip pelayanan publik digunakan sebagai pedoman dalam proses pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Dalam melaksanakan pelayanan tidak boleh berbelit-belit, harus mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik bisa diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanaan

Pada saat proses pelayanan publik haruslah memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan proses pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan kemudahan akses.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.[47]

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan ialah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian dijadikan pedoman

[47] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam proses pelayanan dan sebagai kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Standar ini dirumuskan dan disusun dengan melibatkan masyarakat atau *stakeholder* dengan tujuan mendapatkan saran, masukan serta membangun kepedulian serta membangun komitmen.

Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Standar pelayanan publik diantaranya :

a. Prosedur pelayanan
b. Waktu penyelesaian dan Biaya pelayanan
c. Produk pelayanan
d. Sarana dan prasarana yang memadai
e. Kompetensi atau kemampuan petugas pelayanan.[48]

4. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedomam umum penyelenggaraan pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Jenis pelayanan dikelompokkan berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan diantaranya :

a. Pelayanan administratif

[48] Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD Press, 2016), 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang produk akhirnya berupa dokumen, misalnya seperti sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lainnya.

b. Pelayanan barang

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung dalam suatu sistem. Kegiatan ini menghasilkan produk akhir berupa benda.

c. Pelayanan jasa

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalkan seperti pelayanan perbankan, pelayanan pos, serta pelayanan pemadam kebakaran.[49]

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas dimaknai sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kualitas juga dapat dimaknai sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas mengarah ke kebaikan. Kualitas

[49] Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Calpulis, 2007),111-112.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ialah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan yang artinya bahwa kualitas ditentukan oleh pengalaman nyata dari pelanggan atau konsumen terhadap produk dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu.[50] Oleh karena itu kualitas harus dicapai karena memberikan nilai tambah yakni berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan organisasi.[51]

Menurut Kotler kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.[52] Sedangkan menurut Tjiptono Kualitas dapat didefinisikan sebagai: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan sebagainya); Kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu dengan benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami dari perilaku konsumen (*customer behaviour*) yakni suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau layanan yang diharapkan dan dapat memuaskan kebutuhan. Pendapat lain datang dari Ibrahim yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan

[50] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2019), 11.
[51] Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa* (Madura: Duta Media Publishing, 2017), 12.
[52] Achmad Daengs GS dkk, "Increasing The Service Quality For Customer," *Journal Of Economic, Business, and Accountiny Ventura, v*ol. 15, no. 3 (December 2012): 425.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian dan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.[53] Sedangkan menurut Wyckof kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat kontrol keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen.[54] Kualitas layanan merupakan keunggulan layanan secara keseluruhan dan ini adalah persepsi masyarakat.[55] Sejalan dengan itu Tjiptono dan Diana menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan sebagai kontrol atas tingkat keunggulan memenuhi harapan pelanggan.[56]

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek diantaranya seperti sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan dimaknai sebagai bentuk aktivitas layanan yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dan harapkan. Jika kenyataan yang diterima lebih besar dari pada yang diharapkan, maka layanan itu dikatakan berkualitas sedangkan jika kenyataan itu kurang dari yang diharapkan, maka layanan tersebut tidak berkualitas dan jika kenyataan sama dengan apa yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan baik

[53] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 54-55.
[54] Suyoto Arief dan M. Yusuf Alfarizy, "Pengaruh kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen," *Journal Of Islamic Economics and Philanthropy (JIEP)*, vol. 02, no. 03 (Agustus 2019): 407-408.
[55] Fakhri Syahir Abdul Quddus and Herry Hudrasyah, "The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyality In PT. JNE North Bandung Area," *Journal Of Business and* Management, vol. 3, no. 5 (2014): 548.
[56] Neni Oxtafiani and Sri Yuni Widowati, "analysis of effect of service quality, quality products, and price on customer satisfaction," *Economic and Business solutions journal* (2017): 36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau memuaskan. Agar persepsi pelanggan bernilai baik maka penyedia pelayanan harus mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan, yang nantinya pelanggan akan puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas pelayanan yang diterima.[57]

Terkait dengan kualitas pelayanan Allah berfirman dalam surah Al Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَاكَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِۖ وَلَاتَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآاَنْتُغْمِضُوْافِيْهِۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Yang Artinya *:* "Wahai orang-orang yang beriman! nafkahkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji".[58]

Ayat tersebut menjelaskan bahwa islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik bukan yang buruk. Maka di dalam memberikan pelayanan haruslah memberikan yang terbaik.

Ada beberapa ciri untuk bisa menentukan kualitas pelayanan publik. Hal ini dikemukakan oleh Tjiptono menurutnya ciri-ciri itu adalah sebagai berikut:

---

[57] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang: UMJ Press, 2018), 126-127.
[58] *Al-qur'an Terjemah* (Bandung: Semesta Al-Qur'an, 2013), 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Ketepatan waktu pelayanan mencakup waktu tunggu dan waktu proses.
b. Akurasi pelayanan yakni bebas dari kesalahan
c. Sikap sopan serta ramah dalam memberikan pelayanan
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dalam hal ini pegawai haruslah memudahkan proses pelayanan seperti tersedianya fasilitas pendukung.
e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain yang bisa memberikan kenyamanan kepada pelanggan.
f. Atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih.[59]

6. Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1985 mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ada 10 (sepuluh) dimensi. Dimensi tersebut diantaranya adalah

a. *Tangibles* (berwujud)
b. *Reliable* (kehandalan)
c. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)
d. *Communication* (komunikasi)
e. *Credibility* (kredibilitas)
f. *Security* (Keamanan)

[59] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 54-55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. *Competence* (Kemampuan)

h. *Courtesy* (kesopanan)

i. *Understanding the customer* (Sesuai kebutuhan pelanggan)

j. *Acces* (Kemudahan)

Sepuluh dimensi inilah yang menjadi dasar utama dari pengukuran kualitas dan disebut dengan skala *SERVQUAl.*[60]

Perkembangan selanjutnya Zethaml et.al dalam Hardiansyah menyederhanakan sepuluh dimensi yang sudah dipaparkan di atas menjadi lima dimensi pokok dengan masing-masing memiliki indikator, yaitu :

a. *Tangible* (Berwujud), yang indikatornya adalah:
   1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   3) Kemudahan dalam proses pelayanan
   4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan proses pelayanan
   5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
b. *Reliability* (Kehandalan), yang indikatornya adalah:
   1) Kecermatan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
   3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan

[60] A. Parasuraman, Vlarie A. Zethaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal Of Retailing,* Volume 64, Number 1 (1988), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), yang indikatornya adalah:

1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas pemberi layanan

d. *Assurance* (Jaminan), yang indikatornya adalah:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati), yang indikatornya adalah :

1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
2) Petugas melayani dengan sikap ramah
3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4) Petugas melayani dengan tidak diskriminasi
5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Tjiptono dimensi atau ukuran kualitas pelayanan meliputi :

a. *Tangibles* (bukti langsung)

   Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. *Reliability* (kehandalan)

   Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pelanggan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. *Assurance* (jaminan)

   Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

e. *Emphaty* (empati)

   Yaitu membangun komunikasi yang baik, perhatian serta memahami kebutuhan pelanggan.

Kemudian menurut Gaspersz ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut diantaranya adalah:

a. Waktu pelayanan yang tepat
b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
d. Tanggung Jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelanggan dan penanganan keluhan
e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana prasarana pendukung
f. Variasi model pelayanan yang berkaitan dengan inovasi
g. Pelayanan pribadi yang berkaitan dengan fleksibilitas
h. Atribut yaitu pendukung pelayanan seperti kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan.[61]

C. Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Budaya kerja dapat diartikan sebagai kebiasaan bekerja, kebiasaan ini dibudayakan dan tercermin dalam pekerjaan sebagai wujud kerja, sehingga perilaku atau kebiasaan tersebut terbawa dan tertanam dalam diri mereka. Budaya kerja ini sangat penting dalam dunia pekerjaan yaitu untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang dalam organisasi.

Aktualisasi budaya kerja mengandung komponen nilai yang dimiliki oleh seorang pegawai diantaranya adalah :

a. Pemahaman dasar terkait makna bekerja
b. Sikap baik dengan pekerjaan dan lingkungan pekerjaan
c. Perilaku yang baik dan benar ketika bekerja
d. Etos kerja
e. Sikap terhadap waktu
f. Cara atau alat yang digunakan untuk bekerja

[61] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 70-73.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa komponen yang sudah disebutkan mengandung bahwa semakin positif nilai komponen yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka akan semakin tinggi kinerjanya. Adapun menurut Ceteris Paribu bahwa budaya kerja dapat tumbuh berkembang dengan subur dalam organisasi, maka dibutuhkan beberapa pendekatan yaitu:

a. Manajemen puncak

Dalam hal ini role model dari manajemen puncak sebagai berikut:

1) Apa yang dikatakan oleh manajemen puncak akan menjadi panutan bagi bawahannya.
2) Bagaimana manajemen puncak berperilaku akan terlihat dari perilaku para pegawainya seperti sikap dalam berkomunikasi dan berprestasi.
3) Bagaimana manajemen puncak menegakkan norma-norma kerja akan menumbuhkan integritas dan komitmen pegawai.
4) Imbalan dan hukuman yang diberikan manajemen puncak akan memotivasi karyawan untuk selalu meningkatkan semangat dalam bekerja.

b. Proses sosialisasi

Proses ini dilakukan untuk mengenalkan budaya agar pegawai baru bisa menyesuaikan diri dengan budaya kerja yang berlaku. Sosialisasi dilakukan ketika mereka sedang dalam tahap penyeleksian atau pra tanda tangan.[62]

[62] Tubagus Achamd Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat*, 28-30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keberadaan budaya kerja sangat penting dan mampu membawa perubahan yang signifikan pada suatu organisasi. Biasanya setiap organisasi memiliki budaya kerja yang berbeda-beda. Demikian pula pada Kantor Kementerian Agama yang memiliki lima nilai budaya kerja yang tentunya akan berbeda dengan budaya kerja yang ada didalam organisasi lain. lima nilai budaya kerja ini adalah integritas, profesionalitas, inovasi dan keteladanan. Dengan adanya budaya kerja ini, maka semua pegawai pada kantor kementerian agama dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lima nilai budaya kerja tersebut, sehingga nantinya akan tercipta rasa identitas sebagai pegawai Kantor Kementerian Agama. Implementasi lima nilai budaya kerja ini nanti akan membedakan dengan institusi lain. Budaya ini merupakan citra unik pegawai Kementerian Agama dalam bekerja.[63] Tanpa adanya penerapan budaya kerja yang baik pada suatu organisasi maka akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yakni tidak akan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.[64]

Dari pernyataan ini dapat dipahami bahwasannya dengan adanya budaya kerja yang baik pada suatu organisasi, maka akan berdampak kepada seluruh sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut. Apabila budaya kerja yang baik itu sudah melekat pada diri pegawai, maka secara otomatis akan terwujud dalam sikap bekerja. Salah satu tugas dan tanggungjawab seorang pegawai adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

---

[63] Khairiah, "Pengaruh Implementasi Budaya Kerja (Catatan Laporan Capaian Kinerja Harian) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada IAIN Bengkulu," 67.
[64] Mahwandi, "Kajian Budaya Kerja Pegawai Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara," 330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Urgensi pelayanan sendiri meningkat seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Maka dari itu pelayanan publik mengalami tuntutan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.[65] kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk aktivitas layanan yang diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan.[66]

Kuatnya budaya kerja pada suatu organisasi dapat dilihat dari persepsi pegawai terhadap budaya kerja, yang mempengaruhi perilaku seperti memiliki motivasi, dedikasi, kreativitas, kemampuan dan komitmen yang tinggi. Semakin kuat budaya kerja maka produktivitas pegawai semakin tinggi, dan pada akhirnya akan membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.[67]

D. Hipotesis

Sugiyono memaparkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Alasan dikatakan sebagai jawaban sementara adalah karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang

[65] Abdul Rivai, " Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," 951.
[66] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,* 126.
[67] Sofyan, Abdul Jabbar A, Sunarti, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kedisiplinan Pegawai Di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang," *Jurnal Moderat, v*ol. 5, no. 1 (Februari 2019): 57.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis statistiknya dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis yang perlu di buktikan kebenarannya.[68]

Dengan demikian maka dapat dirumuskan hipotesis statistiknya sebagai berikut :

1. Hipotesis Kerja (H_a) : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.
2. Hipotesis Nihil (H_0) : Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

[68] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 99-100.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yakni teknik-teknik spesifik yang terdapat dalam penelitian. Metode Penelitian yakni cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dari lapangan terkait masalah yang diteliti, tujuan dan kegunaan tertentu.[69] Penelitian ini menggunakan:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Adapun pendekatan yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif. Creswell memaparkan pendapatnya bahwa penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang membahas mengenai masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pengujian teori yang terdiri dari beberapa variabel, dengan pengukuran angka, dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar.[70]

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian korelasional yang bertujuan untuk melihat atau memahami ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih.[71] Jenis penelitian ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang berstatus instansi negeri. Adapun kantor tersebut beralamat di

[69] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), 3.
[70] Edi Ruryadi, dkk, *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 27.
[71] Neni Hasnunidah, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jalan Monginsidi No. 3 Dusun Sidoklumpuk, Desa Sidokumpul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.[72]

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah sesuatu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis, sehingga peneliti memperoleh informasi tentang hal tersebut yang nantinya akan ditarik kesimpulan.[73] Sedangkan Johnson dan Christensen mengemukakan bahwa variabel merupakan suatu keadaan atau karakteristik yang mengandung nilai atau kategori yang berbeda.[74] Hal ini diperkuat dengan adanya pendapat Sugiono bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek dan kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya.[75]

Melihat beberapa pendapat diatas dan mengacu pada judul penelitian, maka peneliti menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent* / X)

   Variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent.* Variabel ini biasanya dinotasikan dengan simbol X. Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah Lima Nilai Budaya Kerja.

2. Variabel terikat (*Dependent Variabel* / Y)

---

[72] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.
[73] Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016),42.
[74] Basilius Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Calpulis, 2015), 83.
[75] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, 68-69.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini biasanya dinotasikan dengan simbol Y. Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah kualitas pelayanan.

Gambar 3.1 Hubungan Variabel Penelitian

Dimana :

X : Lima Nilai Budaya Kerja

Y : Kualitas Pelayanan

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.[76] Secara singkat populasi yakni keseluruhan obyek yang akan diteliti oleh peneliti. Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 58 pegawai.

2. Sampel

Sampel merupakan perwakilan populasi yang akan diteliti sehingga hasil penelitian akan bisa digeneralisasikan, generalisasi hasil penelitian

[76] Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), 38.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh sampel berlaku juga bagi populasi penelitian tersebut.[77] Pengambilan sampel dilakukan apabila populasi terlalu banyak, sehingga peneliti melakukan pengambilan sampel dengan cara memilih beberapa elemen secukupnya dari populasi.[78] Tetapi pada penelitian ini sampel yang diambil adalah pegawai Kantor Kemenag Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 58 sampel.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono teknik sampling ialah teknik pengambilan sampel penelitian. Secara umum ada dua macam teknik sampling teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling, proportionate stratified random sampling,* dan lainnya.

Sedangkan *Probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi : *sampling kuota, sampling insidential, sampling purposive, sampling jenuh dan snowball sampling.*

Peneliti menggunakan non-*probability sampling* dengan teknik *sampling jenuh*. Sampling jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Teknik ini dipakai apabila populasi dianggap kecil dan kurang

[77] Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, 38.
[78] Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari 100. Yang mana seluruh populasi akan menjadi sampel.[79] Ukuran sampel yang digunakan peneliti adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 58 pegawai.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang menerangkan kualitas suatu obyek yang didapatkan melalui wawancara, observasi. Data ini berguna untuk menunjang penelitian ini. Data kualitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi : data profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif yakni data yang berwujud bilangan.[80] Data kuantitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi jumlah pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau orang pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file melainkan harus dicari melalui narasumber atau responden.[81] Data primer yang digunakan peneliti adalah informasi/keterangan terkait hubungan

[79] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*,129-133.
[80] Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 138.
[81] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Suluh Media, 2018), 127.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. Dengan begitu data primer ini adalah responden yaitu pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan menjadi data pendukung data primer.[82] Dalam hal ini yang termasuk data sekunder meliputi buku, atau file-file yang berisi tentang hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa metode dalam pengumpulan data penelitian yang digunakan peneliti yakni :

1. Metode Angket

Metode angket disebut juga metode kuesioner. Metode angket ialah teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.[83] Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui hubungan budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

2. Metode Observasi

[82] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 122.
[83] M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), 134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Metode observasi adalah pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.[84] Metode ini digunakan peneliti untuk mencari informasi terkait pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan sebagai penambah data informasi yang dibutuhkan selama penelitian. Dokumen yang dibutuhkan bisa berupa laporan, koran, pamflet, diary, foto, dan lain sebagainya.[85] Metode ini digunakan untuk mendapatkan beberapa dokumen yang dibutuhkan seperti profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat ukur yang dipakai dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk mengukur variabel yang akan diamati, dengan memenuhi kriteria valid dan reable. Instrumen bisa dikatakan valid jika terdapat kesamaan antar data yang terkumpul dengan data di lapangan, sedangkan dikatakan reable jika beberapa kali telah melakukan pengukuran objek dan menghasilkan data yang sama.[86]

Penelitian ini menggunakan alat ukur skala *Likert*. Menurut pendapat Sugiyono skala ini dapat dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai fenomena sosial. Tanggapan terhadap setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, contohnya selalu-sering-jarang-tidak pernah dengan skor 4-3-2-1. Instrumen

[84] Kusaeri, *Metodologi Penelitian* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 232.
[85] Kusaeri, *Metodologi Penelitian,* 233.
[86] Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, *88*-90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian dibuat dengan menggunakan bentuk pilihan ganda ataupun *checklist*.[87]

Tabel 3.1 *Blueprint* Lima Nilai Budaya Kerja

No	Variabel	Aspek	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1	**Lima Nilai Budaya Kerja Kemenag**	Integritas	Bekerja dengan hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar	1,2,3,4, 5	5
		Profesionalitas	Bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik	6,7,8,9, 10	5
		Inovasi	Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru dalam bekerja	11,12,13,14,15	5
		Tanggung Jawab	Bekerja secara tuntas dan konsekuen	16,17,18,19,20	5
		Keteladanan	Menjadi contoh yang baik bagi pegawai lain	21,22,23,24,25	5
TOTAL					**25**

Tabel 3.2 *Blueprint* Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Aspek	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1	**Kualitas Pelayanan**	*Tangible* (Berwujud)	Fasilitas fisik yang tersedia, peralatan, personil dan komunikasi	26,27,28,29	4

[87] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, 146.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Reliability (Kehandalan)	kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan	30,31,32	3
		Responsiveness (Respon/ Ketanggapan)	Kemauan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap	33,34,35	3
		Assurance (Jaminan)	Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman	36,37,38	3
		Empathy (Empati)	Melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian serta memahami kebutuhan para pelanggan	39,40,41	3
TOTAL					**16**

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara pengolahan dan analisis data dalam penelitian.[88] Sebelum peneliti menganalisis data-data perlu melakukan pengolahan data. Tujuannya adalah memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data pada proses berikutnya. Terdapat tiga tahap dalam pengolahan data yaitu :

1. *Editing*

[88] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012), 163.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik *editing* merupakan pengeditan dan pemeriksaan terhadap data yang sudah terkumpul. Dalam hal ini peneliti melihat kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan, konsistensi dan relevansi jawaban yang tertulis dalam angket penelitian.

2. *Coding* (pemberian kode)

Teknik *coding* dilakukan dalam proses pengolahan data dimana peneliti akan mengklasifikasikan jawaban dengan memberikan kode berupa simbol, angka atau lainnya.

3. Tabulasi

Tabulasi yaitu tahap pengolahan data yang dilakukan dengan memasukkan data ke dalam tabel.[89]

Tahap selanjutnya adalah analisis data yang bertujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan lima nilai budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan jenis data pada variabel tersebut, sebelum melakukan analisis data maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Sebagaimana berikut :

1. Uji Validitas

Validitas ialah kriteria yang menunjukkan sejauh mana instrumen dapat diukur.[90] Uji validitas dibutuhkan dalam setiap butir pertanyaan instrumen penelitian dengan perhitungan tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan *program SPSS* versi 23 *for windows*. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen

[89] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011), 90-91.
[90] Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian yang digunakan valid atau tidak. Dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS 23 dengan menggunakan analisis *bivariate pearson* dengan taraf signifikan 0,05. Berikut adalah kriteria pengujiannya:

a. Apabila R Hitung > R Tabel maka instrumen penelitian berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid.
b. Apabila R Hitung < R Tabel maka instrumen penelitian berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid.[91]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau tingkat ketepatan atau tingkat keajegan ialah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data secara tetap dari sekelompok sampel.[92] Uji Reliabilitas merupakan alat uji yang bertujuan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Peneliti ini menggunakan pengujian realibilitas instrumen dengan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket. Adapun rumus yang dipakai :

$$r_{11=}\left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1-\frac{\sum\sigma^2 t}{\sigma^2 t}\right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

N = jumlah item pertanyaan yang diuji

[91] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) : untuk analisis data dan uji statistik* (Yogyakarta: Mediakom, 2009), 18.
[92] Zainal Aqib dan Mohammad Hasan Rasidi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Andi, 2019), 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$\sum\sigma^2 t$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma^2 t$ = varians total

Tingkat reliabilitas dapat diketahui dari hasil statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 semakin nilai *alphanya* mendekati 1 maka nilai reliabilitas semakin terpercaya.[93]

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas ialah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan probabilitas yaitu jika probabilitas ≤ 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, apabila probabilitas ≥ 0,05 maka data dinyatakan bertristidusi tidak normal.[94]

4. Uji Linearitas Data

Linearitas ialah hubungan yang linear antar variabel. Regresi linear sederhana digunakan apabila ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

[93] Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 106-113.
[94] Basilius Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial,* 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y = Variabel terikat

A = Konstanta regresi

Bx = Nilai turunan atau peningkatan variabel bebas[95]

Uji regresi linear dapat menggunakan *program SPSS* Versi *23.*

5. Skor Ideal

Untuk menghitung bagaimana kondisi budaya kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo maka menggunakan perhitungan tersebut. Rumusnya yaitu :

$$DP = \frac{n}{N} X\ 100\%$$

Keterangan :

DP = Deskripsi persentase %

n = Skor empirik (skor yang diperoleh)

N = Skor ideal (skor maksimal X butir instrumen X jumlah responden

Dengan ketentuan kriteria presentasi adalah sebagai berikut :

76% - 100% = Baik

56% - 75 % = Cukup

40% - 55% = Kurang baik

Kurang dari 40% = Sangat kurang baik[96]

6. Pengujian Hipotesis

[95] Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 167.
[96] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk menjawab rumusan masalah digunakan pengujian hipotesis. Dengan menggunakan teknik analisis *product moment correlation.* Rumus nya adalah :

$$R_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\ \sum X^2 - (\sum X)^2\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{XY} = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

X = Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)

Y = Skor masing-masing responden variabel Y (tes kriteria)

N = Jumlah responden[97]

[97] A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kual\itatif & Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), 239.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Identitas lembaga

Kantor Kementerian agama kabupaten sidoarjo terletak di Jl. Monginsidi No. 3 Sidoarjo. Adapun memiliki nomor telepon yakni (031) 8921230. Lembaga ini memiliki website http://kemenagsidoarjo.com. Adapun berkode pos 61218 serta memiliki e-mail yakni kabsidoarjo@kemenag.go.id.[98]

2. Visi dan Misi lembaga

Visi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo ini adalah Terwujudnya masyarakat yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir dan batin dalam rangka mewujudkan masyarakat yang mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong. Sedangkan misinya meliputi:

a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
b. Memantapkan intra dan antar umat beragama.
c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.

[98] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.[99]

3. Tugas

a. Subbagian Tata Usaha

Memiliki tugas yaitu melaksanakan koordinasi perumusan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

b. Seksi Pendidikan Madrasah

Memiliki tugas dalam melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.

c. Seksi Pendidikan Agama Islam

Memiliki tugas melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK

d. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

[99] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mempunyai tugas dalam melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

e. **Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Memiliki tugas dalam melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

f. **Seksi Bimbingan Masyarakat Islam**

Memiliki tugas dalam melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat islam.

g. **Penyelenggara Syariah**

Memiliki tugas dalam melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.[100]

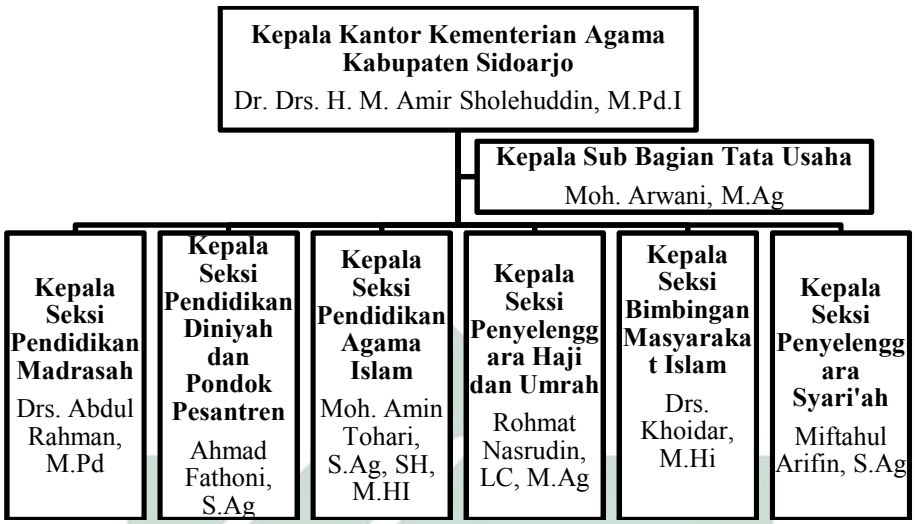
4. **Struktur Organisasi**

Kantor Kementerian agama kabupaten sidoarjo memiliki satu seorang kepala dan tujuh kepala seksi.[101] Berikut adalah struktur organisasinya:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

[100] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.
[101] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kantor kementerian agama terdiri dari ruang pimpinan, ruang kepala seksi, ruang kantor, lapangan, aula, gudang, kantin, WC, ruang penjaga, KPRI, masjid, bank.[102] Berikut adalah rincian sarana dan prasarananya:

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

No	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah
1	Ruang pimpinan	1
2	Ruang Kepala Seksi	7
2	Ruang Kantor	15
3	Lapangan	2
4	Aula	3
5	Gudang	1
6	Kantin	2
7	WC	11
8	Ruang penjaga	1
9	KPRI	1
10	Masjid	1
11	Bank	1

[102] Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

1. Persiapan Awal

Peneliti melaksanakan penelitian berdasarkan pengamatan di lapangan pada saat melaksanakan program Praktik Manajemen Pendidikan Islam (PMPI) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, sehingga pra observasi dilakukan oleh peneliti pada saat PMPI berlangsung. Kemudian peneliti mengajukan surat izin penelitian pada tanggal 15 Maret 2021. Dan peneliti menyebarkan angket pada tanggal 22 Maret 2021. Sebelum penelitian dimulai, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan teori dari berbagai literatur. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan teori yang tepat untuk dijadikan sebagai acuan dalam penyesuaian kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator dan skala pengukuran.

2. Penyusunan Skala

Penelitian kuantitatif menggunakan alat ukur yakni skala. Skala tersebut ada dalam bentuk kuesioner. Sebelum peneliti menyusun kuesioner, terlebih dahulu peneliti menetapkan format stimulus yang hendak digunakan dalam kuesioner yang dijelaskan dalam bentuk *blueprint*. Beberapa indikator peneliti dapatkan dari rumusan mengenai aspek maupun dimensi yang didasarkan pada teori yang digunakan oleh peneliti. Sebuah kuesioner menghasilkan skala. Kuesioner penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yang pertama memuat tentang lima nilai budaya kerja kementerian agama dan yang kedua memuat tentang kualitas pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pelaksanaan penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah responden sebanyak 58 pegawai yang terdiri dari 1 orang kepala kantor, 7 orang kepala seksi, dan 50 orang staf. Dalam penyebaran angket peneliti mendapatkan 50 angket dikarenakan responden ada yang tidak mau mengisi dan kondisi saat ini yang masih dibatasi tatap muka dikarenakan wabah covid-19.

Tabel 4.2 Pelaksanaan Penelitian

Tanggal	Pelaksanaan
8 Maret 2021	Penyusunan kuesioner atau angket penelitian
22 Maret 2021	Penyerahan dan persetujuan surat penelitian
3 Juni 2021	Uji Coba kuesioner atau angket penelitian
4 Juni 2021	Pelaksanaan penelitian

C. Penyajian Data

1. Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Budaya kerja ialah 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".[103]

Untuk mengetahui penerapan budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang menerapkan lima nilai budaya kerja

[103] Triguno, *Budaya Kerja*, 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka peneliti melakukan penyebaran angket kepada 50 responden. Dalam hal ini peneliti membuat 25 item pernyataan dengan alternatif jawaban yang masing-masing memiliki bobot yang berbeda. Setelah angket diisi oleh responden selanjutnya peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS Versi 23. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Lima Nilai Budaya Kerja

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0,346	0,279	Valid
X2	0,489	0,279	Valid
X3	0,353	0,279	Valid
X4	0,300	0,279	Valid
X5	0,371	0,279	Valid
X6	0,617	0,279	Valid
X7	0,467	0,279	Valid
X8	0,468	0,279	Valid
X9	0,365	0,279	Valid
X10	0,498	0,279	Valid
X11	0,470	0,279	Valid
X12	0,437	0,279	Valid
X13	0,352	0,279	Valid
X14	0,550	0,279	Valid
X15	0,645	0,279	Valid
X16	0,440	0,279	Valid
X17	0,373	0,279	Valid
X18	0,440	0,279	Valid
X19	0,517	0,279	Valid
X20	0,309	0,279	Valid
X21	0,378	0,279	Valid
X22	0,537	0,279	Valid
X23	0,442	0,279	Valid
X24	0,442	0,279	Valid
X25	0,528	0,279	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil analisis uji validitas di atas maka dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan variabel budaya kerja (X) adalah valid. Hal ini dikarenakan jumlah keseluruhan butir pernyataan menunjukkan bahwa R Hitung > R Tabel. Sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk kegiatan penelitian dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Kemudian dilakukan uji reliabilitas instrumen dengan program SPSS Versi 23 yakni sebagai berikut :

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Lima Nilai Budaya Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	25

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.[104] Berdasarkan tabel output diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel budaya kerja (X) adalah 0,827 yang artinya bahwa angket penelitian ini adalah reliabel dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

[104] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) : untuk analisis data dan uji statistik*, 25-26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penilaian dan perhitungan instrumen yang sudah disebarkan ke responden kemudian dilakukan uji analisis *deskriptive statistic*. Adapun hasil ujinya yakni sebagai berikut :

Tabel 4.5 Uji Descriptive Statistic Variabel Lima Nilai Budaya Kerja

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Budaya Kerja	50	32	68	100	4407	88,14	,989	6,990	48,858
Valid N (listwise)	50								

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwasannya jumlah responden (N) adalah 50, nilai terendah (*minimum*) adalah 68, nilai tertinggi (*maxsimum*) adalah 100, rentang data atau jarak antara nilai maksimum dengan minimum (*range*) adalah 32, rata-rata (*mean*) adalah 88,14 kemudian sebaran data (*standard deviation*) adalah 6,990 dan varians datanya sebesar 48,858. Dalam hal ini dapat dimaknai bahwa angket tersebut baik dan mudah dipahami oleh responden.

2. Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Kualitas pelayanan yakni suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.[105]

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor kementerian agama kabupaten Sidoarjo maka peneliti melakukan penyebaran angket kepada 50 responden. Dalam hal ini peneliti membuat 16 item pernyataan dengan alternatif jawaban yang masing-masing memiliki bobot yang berbeda. Setelah angket diisi oleh responden selanjutnya peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS Versi 23.

Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,414	0,279	Valid
Y2	0,524	0,279	Valid
Y3	0,705	0,279	Valid
Y4	0,587	0,279	Valid
Y5	0,661	0,279	Valid
Y6	0,561	0,279	Valid
Y7	0,542	0,279	Valid
Y8	0,553	0,279	Valid
Y9	0,730	0,279	Valid
Y10	0,724	0,279	Valid
Y11	0,500	0,279	Valid
Y12	0,450	0,279	Valid
Y13	0,507	0,279	Valid
Y14	0,465	0,279	Valid
Y15	0,458	0,279	Valid
Y16	0,303	0,279	Valid

[105] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 54-55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil uji analisis di atas dapat diketahui pula bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (Y) adalah valid. Hal ini dikarenakan jumlah keseluruhan butir pernyataan menunjukkan bahwa R Hitung > R Tabel. Sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk kegiatan penelitian dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Kemudian dilakukan uji reliabilitas instrumen dengan program SPSS Versi 23 yakni sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	16

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,843 yang artinya bahwa angket penelitian ini adalah reliabel dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penilaian dan perhitungan instrumen yang sudah disebarkan ke responden kemudian dilakukan uji analisis *descriptive statistic*. Adapun hasil ujinya yakni sebagai berikut :

Tabel 4.8 Uji Descriptive Statistic Variabel Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan	50	22	40	62	2662	53,24	,803	5,677	32,227
Valid N (listwise)	50								

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwasannya jumlah responden (N) adalah 50, nilai terendah (*minimum*) adalah 40, nilai tertinggi (*maxsimum*) adalah 62, rentang data atau jarak antara nilai maksimum dengan minimum (*range*) adalah 22, rata-rata (*mean*) adalah 53,24 kemudian sebaran data (*standard deviation*) adalah 5,677 dan varians datanya sebesar 32,227. Hal ini dapat dimaknai bahwa angket tersebut baik dan mudah dipahami oleh responden.

3. **Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo**

Setelah mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen, tahap berikutnya adalah melakukan uji normalitas dan linearitas yang merupakan syarat untuk melakukan uji selanjutnya. Dalam hal ini uji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

normalitas dan linearitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan uji normalitas *one sample kolmogorov smirnov* dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang artinya bahwa apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan berdistribusi normal.[106]

Berikut adalah hasil uji normalitas :

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,11571656
Most Extreme Differences	Absolute	,110
	Positive	,110
	Negative	-,090
Test Statistic		,110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,182[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,187. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi > 0,05. Maka populasi data dinyatakan berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

[106] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) : untuk analisis data dan uji statistik*, 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya adalah uji linieritas yang mana uji linieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Peneliti menggunakan uji linearitas dengan menggunakan program SPSS 23 *Test For Linearity* dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai *deviation from linearity* > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel.[107].

Berikut adalah sajian data hasil uji linieritas :

Tabel 4.10 Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Budaya Kerja	Between Groups	(Combined)	1297,220	21	61,772	6,136	,000
		Linearity	1103,443	1	1103,443	109,601	,000
		Deviation from Linearity	193,777	20	9,689	,962	,527
	Within Groups		281,900	28	10,068		
	Total		1579,120	49			

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasannya nilai dari *deviation from linearity* adalah 0,527 yang artinya bahwa lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel budaya kerja dengan kualitas pelayanan.

[107] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* 36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Analisis Data

Analisis ini berisi tentang analisis terkait budaya kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dan hubungan antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

1. Analisis Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Untuk mengetahui penerapan budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti akan melakukan analisis variabel budaya kerja (X) dengan menggunakan skor ideal. Berikut adalah rumusnya :

$$DP = \frac{n}{N} X\ 100\%$$

Keterangan :

DP = Deskripsi persentase %

n = Skor empirik (skor yang diperoleh)

N = Skor ideal (skor maksimal X butir instrumen X jumlah responden.[108]

Skor empirik diperoleh dari jumlah skor total pada variabel lima budaya kerja, berikut sajian data skor empirik :

Tabel 4.11 Skor Total Variabel Lima Nilai Budaya Kerja

Responden	Jumlah Skor	Responden	Jumlah skor
1	91	**26**	95
2	81	**27**	85
3	95	**28**	85

[108] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4	95	**29**	91
5	91	**30**	81
6	98	**31**	92
7	96	**32**	81
8	90	**33**	93
9	80	**34**	96
10	92	**35**	92
11	91	**36**	84
12	88	**37**	89
13	80	**38**	97
14	97	**39**	69
15	96	**40**	84
16	82	**41**	80
17	86	**42**	93
18	94	**43**	89
19	89	**44**	89
20	80	**45**	88
21	90	**46**	68
22	86	**47**	78
23	94	**48**	91
24	80	**49**	88
25	100	**50**	87
TOTAL 4407			

Diketahui :

- Skor empirik (n) = 4407
- Skor ideal (N) = 4 x 25 x 50

  = 5000

Maka pada variabel budaya kerja (X) dapat dihitung :

$$DP = \frac{n}{N} X\ 100\%$$

$$= \frac{4407}{5000} X\ 100\%$$

$$= 0{,}8814\ X\ 100\%$$

$$= 88{,}14\ \%$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan ketentuan kriteria persentase menurut Suharsimi Arikunto yakni sebagai berikut :

76% - 100% = Baik

56% - 75 % = Cukup

40% - 55% = Kurang baik

Kurang dari 40% = Sangat kurang baik[109]

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil perhitungan budaya kerja adalah sebesar 88,14%. Jika disesuaikan dengan kriteria persentase menurut Suharsimi Arikunto, maka budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dikategorikan baik.

2. Analisis Mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data kuesioner, peneliti menganalisis terkait variabel kualitas pelayanan (Y) dengan menggunakan skor ideal. Berikut adalah perhitungannya dengan rumus:

$$DP = \frac{n}{N} X\ 100\%$$

Keterangan :

DP = Deskripsi persentase %

n = Skor empirik (skor yang diperoleh)

N = Skor ideal (skor maksimal X butir instrumen X jumlah responden.[110]

[109] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 246.
[110] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pr 36 Aktek,* 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Skor empirik diperoleh dari jumlah skor total pada variabel kualitas pelayanan, berikut sajian data skor empirik :

Tabel 4.12 Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Jumlah Skor	Responden	Jumlah skor
1	55	**26**	59
2	51	**27**	49
3	60	**28**	51
4	58	**29**	45
5	55	**30**	47
6	62	**31**	56
7	60	**32**	45
8	54	**33**	57
9	56	**34**	60
10	56	**35**	56
11	53	**36**	48
12	52	**37**	50
13	45	**38**	60
14	61	**39**	43
15	61	**40**	48
16	46	**41**	54
17	50	**42**	57
18	59	**43**	52
19	53	**44**	51
20	54	**45**	53
21	54	**46**	40
22	60	**47**	43
23	59	**48**	55
24	44	**49**	52
25	62	**50**	51
TOTAL 2662			

Dengan demikian pada variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dihitung :

Diketahui :

- Skor empirik (n) = 2662
- Skor ideal (N) = 4 x 16 x 50
  = 3200

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$DP = \frac{n}{N} X\ 100\%$$
$$= \frac{2662}{3200} X\ 100\%$$
$$= 0{,}8318\ X\ 100\%$$
$$= 83{,}18\ \%$$

Dengan ketentuan kriteria persentase menurut Suharsimi Arikunto yakni sebagai berikut :

76% - 100% = Baik

56% - 75 % = Cukup

40% - 55% = Kurang baik

Kurang dari 40% = Sangat kurang baik[111]

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil perhitungan kualitas pelayanan adalah 83,18%. Jika disesuaikan dengan kriteria persentase menurut Suharsimi Arikunto, maka kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dikategorikan baik.

3. Analisis Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Untuk mengetahui Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melakukan uji *Product moment.* Uji ini dilakukan untuk mencari hubungan serta membuktikan hipotesis hubungan antara dua variabel.

[111] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Sugiyono yang menyebutkan koefisien korelasi yakni angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih dan memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00-0,199 = Sangat Rendah

0,20-0,399 = Rendah

0,40-0,599 = Sedang

0,60-0,799 = Kuat

0,80-1000 = Sangat Kuat[112]

Berikut hasil dari uji *correlation product moment:*

Tabel 4.13 Hasil Analisis Korelasi *Bivariate Pearson*

Correlations

		Budaya Kerja	Kualitas Pelayanan
Budaya Kerja	Pearson Correlation	1	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil uji *correlation* diatas diketahui bahwasannya nilai korelasi antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,836. Untuk mengetahui hipotesis hubungan variabel budaya kerja dengan kualitas pelayanan yakni dengan membandingkan taraf signifikansi

[112] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan taraf kepercayaan sebesar 5%. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak.

Berdasarkan uji *correlation* diatas dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,836. Jika di sesuaikan dengan koefisien korelasi menurut Sugiyono, berarti ada hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Kemudian nilai signifikansinya adalah 0,000 yang artinya bahwa kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan arah hubungannya adalah positif karena nilai signifikansi bernilai positif, maka semakin kuat budaya kerja semakin tinggi kualitas pelayanan.

E. Pembahasan

Dalam hal ini pembahasan analisis yang akan dipaparkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Lima nilai budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Keberadaan budaya kerja tidak muncul begitu saja, melainkan harus diupayakan dengan sungguh-sungguh yakni melalui proses terkendali yang melibatkan seluruh anggota dalam suatu organisasi. Menurut Triguno, budaya kerja yaitu suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja".[113]

Budaya kerja bertujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku Sumber Daya Manusia yang ada dalam suatu organisasi agar bisa meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang.[114] Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah rutinitas yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi secara berulang-ulang dan menjadi kebiasaan yang wajib dipatuhi guna melaksanakan kerja untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Keberadaan budaya kerja sangat penting bagi suatu organisasi karena dengan adanya budaya kerja mampu membawa perubahan yang signifikan. Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang berbeda dengan organisasi lainnya. Begitu pula dengan Kantor Kementerian Agama yakni salah satunya adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo yang menerapkan lima nilai budaya kerja yakni integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo digunakan beberapa indikator yakni integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan yang diambil dari 5(lima) nilai budaya kerja kementerian RI.

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus skor ideal persentase lima nilai budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama

[113] Triguno, *Budaya Kerja,* 3.
[114] Tubagus Achmsd Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi &* Kuat, 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kabupaten Sidoarjo dikategorikan baik yang dibuktikan dengan hasil perhitungan sebesar 88,14% yang disesuaikan dengan kriteria persentase menurut Sugiyono.

Jadi dapat disimpulkan setelah mengadakan penelitian dengan menyebarkan angket yang awalnya 58 responden, dikarenakan ada beberapa responden yang tidak mengisi sehingga hanya ada 50 responden. Sehingga dapat dikatakan bahwasannya lima nilai budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo tergolong baik dan sesuai dengan 5 (lima) nilai budaya kerja kementerian agama RI.

2. Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Kebutuhan pelayanan sendiri semakin meningkat dengan berkembangnya masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Oleh karena itu pelayanan tuntutan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.[115] Kualitas dapat dimaknai sebagai tingkat keunggulan. Menurut Tjiptono dan Diana, kualitas pelayanan yakni tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan sebagai kontrol atas tingkat keunggulan memenuhi harapan pelanggan.[116] Sedangkan menurut ibrahim kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian dan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan tersebut. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku

[115] Abdul Rivai, "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik", 951.
[116] Neni Oxtaviani and Sri Sri Yuni Widowati, "Analysis of effect of service quality, quality products, and price on customer satisfaction," 36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hardiansyah untuk mengukur kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yakni bukti fisik (*tangibles*), reliability (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).[117]

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi dari berbagai aspek diantaranya sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.[118] Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Kementerian agama kabupaten Sidoarjo digunakan beberapa indikator yakni bukti fisik (*tangibles*), reliability (reliabilitas), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empati*) menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus skor ideal dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo diketahui dikategorikan baik yang dibuktikan dengan hasil perhitungan sebesar 83,18% yang disesuaikan dengan kriteria persentase menurut Sugiyono.

Jadi dapat disimpulkan setelah mengadakan penelitian dengan menyebarkan angket yang awalnya 58 responden, dikarenakan ada beberapa responden yang tidak mengisi sehingga hanya ada 50 responden. Sehingga dapat dikatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang ada di

[117] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 54-70.
[118] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo tergolong baik. Dan telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry terkait 5 indikator kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangibles*), realibiltas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

3. Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo

Budaya kerja ialah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja".[119] Keberadaan budaya kerja sangat penting bagi suatu organisasi karena dengan adanya budaya kerja mampu membawa perubahan yang signifikan. Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang berbeda dengan organisasi lainnya.

Kementerian Agama adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang keagamaan. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama yakni Lukman Hakim Saifuddin yang meluncurkan lima nilai budaya kerja pada tanggal 5 maret 2015, budaya kerja tersebut diantaranya adalah integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Dengan adanya budaya kerja ini semua pegawai pada kantor Kementerian

[119] Triguno, *Budaya Kerja,* 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Agama diwajibkan untuk menyesuaikan diri, sehingga nantinya akan tercipta rasa identitas sebagai pegawai kantor Kementerian Agama. Budaya ini merupakan citra unik pegawai kementerian agama dalam bekerja dan tentunya menjadi pembeda dengan institusi lainnya.[120]

Kesuksesan budaya kerja dilingkungan Kementerian Agama bermula dari adanya disiplin menerapkan lima nilai budaya kerja. Konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai budaya kerja akan mendorong munculnya kondisi keterbukaan, meningkatkan komunikasi horizontal dan vertikal, membina hubungan baik antar pegawai dan tumbuh sikap saling menghargai, yang akan menyuburkan semangat kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Pada prinsipnya budaya kerja bertujuan untuk membangun keyakinan pegawai atau menanamkan nilai-nilai tertentu yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku yang konsisten dan berkomitmen membiasakan suatu cara kerja di lingkungannya.[121]

Penerapan atau pengembangan budaya kerja pada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik diarahkan untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat atau etos kerja, disiplin, tanggung jawab moral aparatur secara konsisten, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.[122] Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang pada ujungnya adalah meningkatkan pelayanan, kementerian Agama

[120] Khairiah, "Pengaruh Implementasi Budaya Kerja, 67.
[121] Ahmad Zainuri, "Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Menuju Pelayanan Prima," *Jurnal Studi* Islam no. 1, vol. 14 (Juni 2016), 6-7.
[122] Gunandi, Adi Irawan, dkk, "Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis,* vol. 3 (1) (2015), 60.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menetapkan lima (5) nilai budaya kerja yang terdiri dari integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Dengan berpedoman dengan budaya kerja tersebut diharapkan para pegawai dapat melaksanakan tugas dan fungsi dengan sebaik-baiknya, berkinerja tinggi, serta terhindar dari segala bentuk dan penyimpangan. Budaya kerja sangat bermanfaat bagi organisasi, maka dari itu diperlukan budaya kerja yang kuat sebagai salah satu unsur yang mampu membantu pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.[123]

Kebutuhan pelayanan sendiri semakin meningkat dengan berkembangnya masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Oleh karena itu pelayanan tuntutan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.[124]

Tanpa adanya penerapan budaya kerja yang baik pada suatu organisasi maka akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yakni tidak akan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.[125] hal ini sejalan dengan pernyataan Siregar yang menyatakan bahwa semakin besar atau baik budaya organisasi yang dimiliki para pegawai maka tingkat kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat.[126]

---

[123] Rosidin, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pernikahan Di Kabupaten Banyumas, vol. 10 no.IV (2017), 788-789.
[124] Abdul Rivai, "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik", 951.
[125] Mahwandi, "Kajian Budaya Kerja Pegawai Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara," 330.
[126] Zeri Meria, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan," *Ilmu Administrasi Negara*, no. 4, vol. 2 (2014): 968.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa keberadaan budaya kerja sangat penting dan mampu membawa perubahan yang signifikan pada organisasi. Apabila tidak ada budaya kerja yang baik pada suatu organisasi, maka akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yakni tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Untuk mengetahui hubungan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melakukan uji korelasi *product moment*. Untuk mengetahui hipotesis hubungan variabel budaya kerja dengan kualitas pelayanan yakni dengan membandingkan taraf signifikansi dengan taraf kepercayaan sebesar 5%. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak.

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi dan disesuaikan dengan interpretasi terhadap koefisien korelasi oleh Sugiyono maka hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama tergolong sangat kuat yakni sebesar 0,836 dan arah hubungannya adalah positif, yang artinya bahwa semakin kuat budaya kerja semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Dan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 berarti kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa hubungan lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama tergolong sangat kuat yakni sebesar 0,836 dan arah hubungannya adalah positif, yang artinya bahwa semakin kuat budaya kerja semakin tinggi pula kualitas pelayanannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Budaya Kerja dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar, yang menyatakan bahwa variabel budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar, dengan nilai t_{hitung} 4,923 > t_{tabel} 1,665 dengan nilai probabilitas (nilai signifikansi) 0,000.[127]

Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosidin pada tahun 2017 dengan Judul Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pernikahan di kabupaten Banyumas. Yang menyatakan bahwa korelasi antar variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai korelasi sebesar 0,834 yang artinya bahwa korelasi antara dua variabel sangat kuat dengan signifikansi 0,000.[128]

Dan diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zeri Meria pada tahun 2014 yang berjudul pengaruh budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada kantor Camat Bongan Kabupaten Bongai. Yang

[127] Zulkifli, "Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar," 249.
[128] Rosidin, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pernikahan Di Kabupaten Banyumas," 802-803.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan bahwa semakin baik budaya kerja pegawai maka akan semakin baik pula pelayanan publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. Dengan kata lain apabila budaya kerja mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan begitu sebaliknya, apabila budaya kerja mengalami penurunan, maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan.[129]

[129] Zeri Meria, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan," 977-978.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data penelitian yang berjudul Hubungan Lima Nilai Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti menyimpulkan:

1. Berdasarkan perhitungan analisis menggunakan skor ideal dapat diketahui bahwasannya Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo sebesar 88,14%. Hal ini dikategorikan dengan interval 76%-100% yang tergolong baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo tergolong baik.
2. Berdasarkan perhitungan analisis menggunakan skor ideal dapat diketahui bahwasannya kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo tergolong baik dengan hasil perhitungan sebesar 83,18% Hal ini dikategorikan dengan interval 76%-100% yang tergolong baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo tergolong baik.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment* dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi sebesar 0,836 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_0 ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara lima nilai budaya kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi lembaga, budaya kerja ini merupakan ciri khas atau pembeda dengan lembaga lain. oleh karena itu, disarankan untuk lebih meningkatkan kembali lima nilai budaya kerja di lingkungan kantor untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang juga ada hubungannya dengan kualitas pelayanan, sehingga dapat diketahui faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an Terjemah. Bandung: Semesta Al-Qur'an, 2013.

Anacita, Luwes. "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" (Skripsi: Universitas Islam Negeri AR-RANIRY Banda Aceh, 2018).

Anaticia, Luwes. "Pengaruh Budaya Kerja (*Corporate Culture*) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" Skripsi, Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2018.

Aqib, Zainal dan Mohammad Hasan Rasidi, *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Yogyakarta: Andi, 2019.

Arief, Suyoto dan M. Yusuf Alfarizy. "Pengaruh kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen," *Journal Of Islamic Economics and Philanthropy (JIEP)*, vol. 02, no. 03 (Agustus 2019).

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Jakarta: Kencana, 2017.

Cahyadi, Robi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *Fiat* Justisia, vol. 10, no. 3 (Juli-September 2016).

Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.

Darodjat, Tubagus Achamd. *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat*. Bandung: PT Refika Aditama, 2018.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 548.

Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.

Firmansyah, Farid dan Rudy Haryanto, *Manejemen Kualitas Jasa.* Madura: Duta Media Publishing, 2017.

GS, Achmad Daengs dkk. "Increasing The Service Quality For Customer," *Journal Of Economic, Business, and Accountiny Ventura, v*ol. 15, no. 3 (December 2012).

Gunandi, Adi Irawan, dkk. "Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis,* vol. 3 (1) (2015).

Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahruddin. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan.* Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Hasnunidah, Neni. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.

Herman, Murdiansyah, Normajatun, Desy Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As Siyasah,* vol. 3, no. 1 (Mei 2018).

Hiplunudin, Agus. *Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Calpulis, 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Intan. "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kota Palu," e Journal *katalogis,* vol. 5, no. 6 (Juni 2017).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Khairiah. "Pengaruh Implementasi Budaya Kerja (Catatan Laporan Capaian Kinerja Harian) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada IAIN Bengkulu," *Nuansa*, vol. IX, no. 1 (Juni 2016): 65.

Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas. *Metodote Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.

Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *Fiat Justisia Journal of Law,* vol. 10, *Issu 3* (July-September 2016).

Kusaeri. *Metodologi Penelitian.* Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.

Luturmas, Join Rachel. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Ambon," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, vol. 2, no. 2 (2017).

Mahwandi. "Kajian Budaya Kerja Pegawai Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara," *Jurnal Paradigma*, vol. 2, no. 2 (April 2013)

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

Meria, Zeri. "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan," *Ilmu Administrasi Negara*, no. 4, vol. 2 (2014)

Meria, Zeri. "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan," *Ilmu Administrasi Negara*, no. 4, vol. 2 (2014).

Mulyawan, Rahman. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik.* Bandung: UNPAD Press, 2016.

Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama RI diakses pada 26 Januari 2021 melalui www.kemenag.co.id

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2012.

Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

Oxtafiani, Neni and Sri Yuni Widowati. "analysis of effect of service quality, quality products, and price on customer satisfaction," *Economic and Business solutions journal* (2017).

Parasuraman, A. Vlarie A. Zethaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal Of Retailing,* Volume 64, Number 1 (1988).

Pattipawae, Dezonda R. "Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Dan Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik dan Benar," *Jurnal Sasi*, vol. 17, no. 3 (Juli-September 2011).

Pauzi, Hendra. "Hubungan Bidaya Kerja dengan Produktivitas Karyawan PT. Auto 2000 Cabang Way Halim Bandar Lampung" Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.

Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) : untuk analisis data dan uji statistik*. Yogyakarta: Mediakom, 2009.

Putera, Odsisa. "Implementasi Budaya Kerja Kementerian Agama," *Jurnal Pendiidkan Agama Islam,* vol. IV, no. 2 (Juli 2019).

Quddus, Fakhri Syahir Abdul and Herry Hudrasyah. "The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyality In PT. JNE North Bandung Area," *Journal Of Business and* Management, vol. 3, no. 5 (2014).

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penenelitian.* Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011.

Ristiana, Risna. "Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak Sukabumi" Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.

Rivai, Abdul. "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Academica Fisip Untad, v*ol. 5, no. 1 (Pebruari 2013).

Rizqina, Zakiul Amri, Muhammad Adam, Syafruddin Chan. "Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)," *Jurnal Magister Pendidikan*, vol. 1, no. 1 (September 2017).

Rosidin, "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pernikahan Di Kabupaten Banyumas," *Jurnal Bimas Islam*, vol. 10 no.IV (2017).

Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Ruryadi, Edi dkk. *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta: Suluh Media, 2018.

Sofyan, Abdul Jabbar A, Sunarti. "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kedisiplinan Pegawai Di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang," *Jurnal Moderat, v*ol. 5, no. 1 (Februari 2019).

Solong, Aras. *Budaya & Birokrasi.* Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Srisinto. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik," *Jurnal Pengembangan* Wiraswasta, vol. 20, no. 01 (April 2018)

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2019.

Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif* . Jakarta: Prenadamedia Group,2015.

Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.* Tangerang: UMJ Press, 2018.

Triguno. *Budaya Kerja*. Jakarta: PT Golden Press, 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-undang RI Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Werang, Bailius Redan. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penenelitian Sosial.* Yogyakarta: Calpulis, 2015.

Widodo, Djoko Setyo. *Membangun Budaya Kerja Pada Instansi Pemerintah.* Bandung: Cipta Media Nusantara, 2020.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2019.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan.* Jakarta: Kencana, 2017.

Zainuri, Ahmad. "Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Menuju Pelayanan Prima," *Jurnal Studi* Islam no. 1, vol. 14 (Juni 2016)

Zulkifli. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol .3, no. 2 (Juli 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id