

ABSTRAK

Prifti Nur Mariza, 2040310020, Implementasi Budaya Organisasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati).

Penelitian ini membahas tentang implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Dalam kasus penyelenggara haji dan umroh masih banyak penyelenggara haji dan umroh yang tergolong dibawah standar yang di tetapkan, sehingga berdampak kepada pelayanan publik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana elemen-elemen budaya organisasi dapat diterapkan secara efektif guna menciptakan layanan yang lebih responsif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, melibatkan observasi langsung, wawancara, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat, ditandai dengan nilai-nilai seperti integritas, profesionalitas, inovasi, kedisiplinan dan tanggungjawab dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Implementasi budaya organisasi ini mencakup berbagai aspek seperti komunikasi yang baik, kebersamaan, dan semangat jiwa corsa yang dibentuk melalui beberapa program. Tantangan utama yang dihadapi adalah resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi budaya organisasi yang konsisten dan terstruktur dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Pelayanan Publik, Penyelenggara Haji dan Umroh