

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan haji dan umroh merupakan salah satu tugas penting dari Kementerian Agama, khususnya bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Layanan ini sangat krusial mengingat banyaknya masyarakat yang setiap tahun melakukan perjalanan religius ini. Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih banyak keluhan mengenai pelayanan yang diberikan, seperti lambannya proses administrasi, kurangnya transparansi informasi, dan rendahnya kualitas interaksi antara petugas dan jemaah.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa ada masalah mendasar dalam manajemen dan budaya organisasi yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Budaya organisasi, yang mencakup nilai, norma, dan praktik yang dianut oleh sebuah instansi, memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat mendorong peningkatan kinerja, kepuasan kerja pegawai, dan akhirnya, kepuasan pelanggan. Membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat bergantung pada pelayanan publik yang diberikan.

Implementasi budaya organisasi yang efektif masih menjadi tantangan. Pegawai mungkin kurang memiliki pemahaman atau komitmen terhadap nilai-nilai organisasi yang mendukung pelayanan berkualitas tinggi. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya juga menjadi hambatan signifikan dalam upaya menerapkan budaya organisasi yang ideal.

Sebagaimana disampaikan dalam riset yang dilakukan oleh Brian Aprianto dan Jacob, budaya organisasi memiliki peran kunci dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi. Ini melibatkan keterlibatan bersama para karyawan guna mematuhi nilai-nilai yang disepakati bersama. Budaya organisasi memegang peranan penting dalam membentuk nilai - nilai, sikap, dan perilaku yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, dan secara keseluruhan, hal ini memiliki dampak signifikan pada kinerja ekonomis organisasi dalam jangka panjang.¹

Budaya organisasi memiliki kemampuan untuk membentuk tingkah laku anggota organisasi, bahkan terkadang menciptakan

¹ Aprianto Brian and SPHR Fonny Asriady Jacob, *Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia*. (Ppm-Manajemen. Ac. Id: Jakarta Pusat, 2013)

dampak pada perilaku individu di dalamnya. Budaya ini memiliki potensi untuk mendorong perilaku etis, tetapi sebaliknya, juga bisa mendorong munculnya perilaku yang tidak etis. Kehadiran budaya organisasi sangat menentukan arahnya dan menciptakan identitas khas untuk mendukung kelangsungan mereka. Untuk mencapai hal ini, perlu adanya strategi sosialisasi yang terorganisir dengan baik agar seluruh anggota organisasi dapat memahami budaya organisasi tersebut.

Tidak dapat disangkal bahwa peran budaya organisasi sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Ketika budaya organisasi ditanamkan dengan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan, maka pelayanan publik pun dapat mencapai standar yang lebih tinggi.

Budaya yang memotivasi dan mendukung para pegawai untuk berkomitmen pada keunggulan dalam pelayanan publik adalah kunci menuju masyarakat yang lebih puas dan terlayani dengan baik. Dengan budaya organisasi yang kokoh, kita membangun dasar yang kuat untuk mencapai kemajuan bersama melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati telah mengembangkan budaya organisasi yang sangat baik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati berhasil meraih peringkat kedua terbaik secara nasional dalam proyek Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK), mencerminkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik.²

Dedikasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dibuktikan dengan diraihnya predikat sebagai *Pilot Project* WBK dan Pencapaian Kinerja Terbaik Kedua. Sebagai proyek percontohan WBK, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati telah menunjukkan sikap amanah dan kejujuran dalam menjalankan kewajibannya, sehingga menjadi pondasi yang baik sebagai instansi yang benar-benar pantas mendapatkan penghargaan.

Keberhasilan ini mencerminkan tekad yang kuat dan prestasi dalam memberikan pelayanan publik yang unggul kepada masyarakat. Kesuksesan ini menarik perhatian peneliti untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mendasari pencapaian tersebut, terutama dalam konteks strategi pengembangan budaya organisasi.

² <https://panduan.co.id/regional/menju-wbk-dan-wilayah-birokrasi-bersih-melayani-kemenag-pati-gelar-acara-sambung-rasa/>

Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan upaya individu atau satu kelompok kerja, tetapi juga merupakan hasil dari kolaborasi seluruh elemen di dalam kantor tersebut. Budaya organisasi yang kuat, yang dijunjung tinggi oleh seluruh anggota kantor, menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong pencapaian tersebut. Budaya ini tercermin dalam komunikasi yang baik, kebersamaan, dan semangat jiwa Corsa yang dijunjung tinggi oleh seluruh staf.

Sifat unggul dari pelayanan publik yang ditunjukkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menunjukkan bagaimana budaya organisasi yang baik dapat menjadi pertimbangan penting untuk mencapai tujuan ini. Budaya organisasi yang kuat yang mengarah pada kejujuran, keterusterangan, dan pelaksanaan yang lazim telah membantu organisasi dalam mengatasi kesulitan dan membangun tempat kerja yang bermanfaat bagi pelayanan yang berkualitas.

Mengingat pentingnya budaya organisasi dalam menentukan pelayanan publik, implementasi budaya organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik lebih lanjut menjadi sangat relevan dan signifikan. Eksplorasi dari atas ke bawah dengan cara seperti itu dapat memberikan pengetahuan penting mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi budaya organisasi yang kuat, serta metodologi yang dapat diterapkan untuk memperkuatnya.

Seiring dengan perkembangan zaman, diperlukan upaya konstan dalam pengembangan budaya organisasi agar tetap relevan dan mampu mengatasi perubahan-perubahan dalam seksi penyelenggara haji dan umroh. Kesenjangan dalam budaya organisasi yang sudah bagus ini perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memastikan kelangsungan peningkatan pelayanan publik dan efisiensi dalam Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Walaupun budaya organisasi yang baik telah terbentuk, penting untuk menegaskan perlunya konsistensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dibutuhkan implementasi budaya organisasi yang berkelanjutan untuk menjaga budaya organisasi yang baik agar tetap relevan dan mampu mengatasi perubahan-perubahan dalam lingkungan penyelenggara haji dan umroh.

Implementasi budaya organisasi yang terus-menerus dan fokus pada poin-poin di atas akan membantu meningkatkan pelayanan publik dan memastikan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tetap menjadi teladan dalam hal efisiensi dan kualitas.

Dalam konteks ini, budaya organisasi memainkan peran vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Budaya organisasi sangat berpengaruh kepada nilai-nilai, norma-norma, serta perilaku yang diikuti oleh para pegawai dan manajemen dalam lembaga pemerintah. Pengembangan budaya organisasi yang baik dapat memengaruhi motivasi, etos kerja, dan komitmen para pegawai terhadap memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan penelitian yang mendalam tentang implementasi budaya organisasi dalam konteks pelayanan haji dan umroh. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen budaya organisasi saat ini diterapkan, memahami pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi. Dengan demikian, diharapkan dapat dirumuskan program yang efektif untuk memperkuat budaya organisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Studi kasus di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi peningkatan pelayanan di masa mendatang, tidak hanya di Kabupaten Pati tetapi juga di instansi serupa lainnya di Indonesia.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah:

Fokus dalam penelitian ini yakni Implementasi Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Kasus di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Penelitian ini akan difokuskan kepada implementasi apa saja yang dilakukan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati sehingga budaya organisasi dapat meningkatkan pelayanan publik.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Budaya Organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati ?
2. Apa Saja Hambatan yang Dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui implementasi budaya organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati
2. Untuk Mengetahui Hambatan Apa Saja yang Dialami Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

E. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat kajian yakni secara teoritis dan secara praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menyajikan wawasan tambahan mengenai Implementasi Budaya Organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik: Studi Kasus di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.
 - b. Menambah wawasan tentang Implementasi Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Kasus di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi wadah bagi implementasi pengetahuan yang telah didapatkan selama masa perkuliahan khususnya dalam mata kuliah budaya organisasi dan sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja. Selain itu, penulis juga memperoleh pengalaman berharga dalam dunia kerja, terutama dalam konteks Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.
 - b. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih lanjut dalam bentuk bertambahnya wawasan bagi pembacanya.
 - c. Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam literatur ilmiah dan memberikan masukan untuk penelitian mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi disusun dengan tujuan menyajikan gambaran komprehensif dan panduan yang jelas untuk setiap elemen yang saling terkait, sehingga menghasilkan penelitian yang terstruktur dengan baik dan didasarkan pada prinsip-prinsip metode ilmiah. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi yang akan disusun oleh penulis:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini mencakup : halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan, halaman motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Untuk memberikan gambaran yang sistematis guna memudahkan pemahaman, penulis dalam penelitian ini menyusun secara sistematis beberapa hal seperti : Bagian awal terdapat halaman judul skripsi, pengesahan, halaman pernyataan aslinya skripsi, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar dan daftar isi. Pada halaman berikutnya, terdapat bagian inti dari penelitian yang dibagi menjadi lima, yakni:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini membahas tentang latar belakang, fokus permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan, manfaat kajian, serta sistematika dalam penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Di dalam bab ini, akan diulas elemen-elemen yang terkait dengan landasan teori yang diterapkan, tinjauan literatur sebelumnya, dan kerangka pemikiran yang digunakan.

BAB II : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang jenis serta pendekatan kajian, setting kajian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian kevalidan data serta teknik dalam analisa data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas hasil temuan serta pembahasan yang mencakup gambaran tentang obyek penelitian, penjelasan data yang dikumpulkan, dan analisis terhadap data tersebut.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan membahas rangkuman dari temuan yang didapat serta saran-saran yang dihasilkan dari penelitian tersebut

