

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Departemen Agama didirikan pada tanggal 3 Januari 1946 setelah dilakukan wawancara dan observasi oleh para tokoh pendahulu serta pejabat/pegawai Kantor Kementerian Agama. Pada tahun 1959, di Kabupaten tersebut, Kantor Jawatan Agama didirikan di Jln. Dr. Susanto Pati dengan seorang Kepala Jawatan sebagai pimpinannya.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan penduduk yang cepat, pada tahun 1965, pemerintah mengubah Jawatan Agama menjadi Kantor Pendidikan Agama (Kapendag) mengingat pentingnya pendidikan agama dan keagamaan yang sedang berkembang, dengan banyaknya tokoh masyarakat yang mendirikan pondok pesantren dan lembaga pendidikan agama.

Dengan berlalunya waktu dan evolusi dalam struktur pemerintahan, Kantor Pendidikan Agama (Kapendag), sesuai dengan Keputusan Menteri Agama, mengalami perubahan nama menjadi Departemen Agama pada tahun 1971 hingga 2009. Kemudian, berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No. 1 Tahun 2010, terjadi penyesuaian istilah dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Pati merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas pemerintah terkait agama dan keagamaan di wilayah Pati.

Selain itu, kantor ini memiliki peran dalam menyusun dan menjelaskan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, yang langsung berada di bawah Menteri Agama. Karena itu, setiap kebijakan yang dijalankannya harus selaras dengan arahan dari Menteri Agama dan melaporkan perkembangan tersebut kepada Menteri Agama melalui Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Walaupun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati berada dalam struktur vertikal, ini tidak berarti bahwa fokusnya hanya terbatas pada urusan pemerintah pusat, tetapi juga memperhatikan kebutuhan lokal. Kantor ini secara aktif terlibat

---

<sup>1</sup> Arsip dokumen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

dalam pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat lokal, sehingga kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati tetap terjalin. Hal ini memungkinkan penyelarasan kebijakan Pemerintah Daerah, terutama dalam hal pembangunan bidang agama dan keagamaan.

## 2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Pati yang taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>2</sup>

### b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman, pengalaman, dan pelayanan kehidupan beragama.
- 2) Meningkatkan penghayatan moral dan etika
- 3) Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama
- 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji.
- 5) Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan
- 6) Memperkokoh kerukunan umat beragama.
- 7) Mengembangkan keselarasan pemahaman keagamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia

Visi dan misi tersebut dilengkapi dengan Tema Kerja, Motto Kerja dan Sifat Kerja sebagai berikut.<sup>3</sup>

- 1) Tema Kerja: “Ciptakan image yang sempurna”
- 2) Motto Kerja: “Ramah, Amanah, dan Tegas”
- 3) Sifat Kerja: “Sungguh-sungguh, Teliti, dan Kreatif”

## 3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan Tipology I-C terdiri dari<sup>4</sup> :

- a. Kepala Kantor Kemenag
- b. Bag. TU

<sup>2</sup> Arsip Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

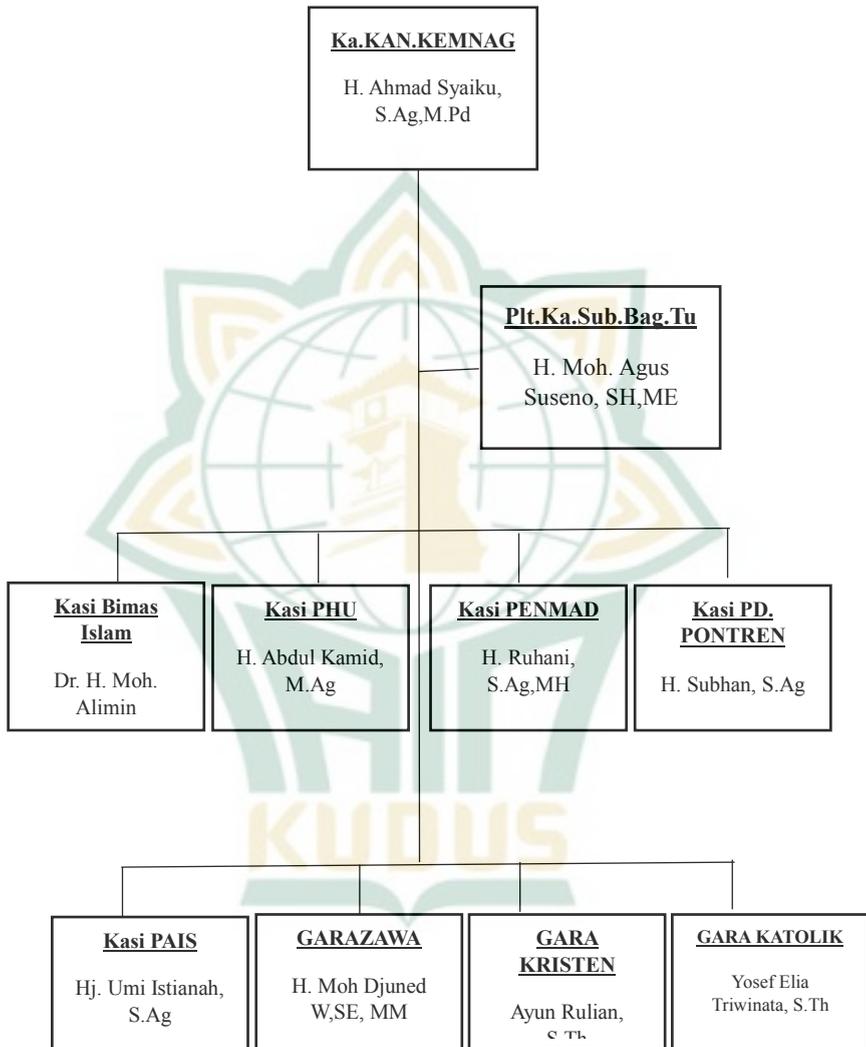
<sup>3</sup> Arsip Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

<sup>4</sup> Arsip Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

- c. Seksi Bimas Islam
- d. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- e. Seksi Penmad
- f. Seksi PD Pontren
- g. Seksi PAIS
- h. Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- i. Penyelenggaran Kristen
- j. Penyelenggaran Katolik

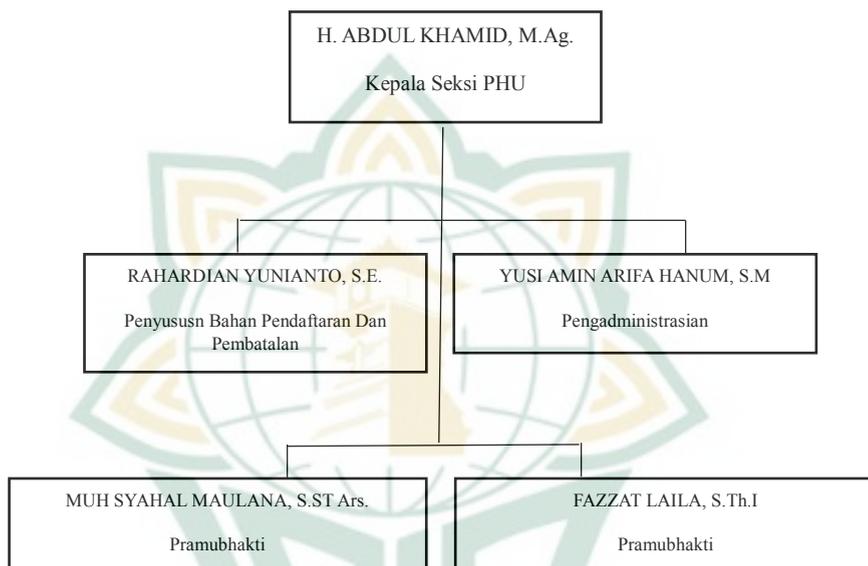


**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati**



#### 4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor KEMENAG Pati**



#### 5. Program Kantor Kemenag

Program Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati terbagi pada empat hal pokok, yaitu<sup>5</sup> :

- a. Pembinaan dan pelayanan kehidupan beragama;
- b. Peningkatan, pemahaman, penghayatan dan pengalaman agama;
- c. Pembinaan dan pelayanan pendidikan agama dan keagamaan;
- d. Penyelenggaraan ibadah Haji;
- e. Kerukunan antar umat beragama.

<sup>5</sup> Arsip Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

## 6. Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

### a. Tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki tugas untuk menyusun materi dan menjalankan kebijakan teknis, memberikan pelayanan serta panduan teknis, melakukan pembinaan, mengelola sistem informasi, merencanakan, dan melaporkan aktivitas terkait penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan arahan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

### b. Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan bahan perencanaan, menyusun, dan melaksanakan kebijakan teknis terkait penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Memberikan pelayanan dan memastikan pemenuhan standar pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.
- 3) Memberikan bimbingan teknis dan melakukan supervisi terhadap berbagai aspek, seperti pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, pembinaan haji reguler, advokasi haji, pembinaan penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.
- 4) Mengoordinasikan pelayanan di asrama haji.
- 5) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan terkait penyelenggaraan haji dan umrah.

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Budaya Organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupatennya Pati

Ada beberapa budaya organisasi yang ditekankan oleh Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yakni<sup>6</sup>:

*“Kami menekankan adanya komunikasi yang baik , membangun kebersamaan, dan semangat jiwa Corsa. Ketiga budaya organisasi ini sangat membantu Seksi*

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

*Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dalam meningkatkan pelayanan untuk para calon jamaah haji.”*

Contoh *concret* budaya organisasi yang sudah dijalankan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati yang dilakukan sehari-hari dan terbukti mampu meningkatkan pelayanan publik adalah komunikasi, kebersamaan, dan membangun semangat jiwa *Corsa*. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Ibu Yusi Amin Arifa Hanum selaku pegawai Pengadministrasian di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

*“Setiap pegawai mempunyai tugas dan pokok dan fungsi yang spesifik. Akan tetapi dalam moment dan event tertentu, semua pegawai akan secara bersama menyelesaikan tugas yang kejar target tanpa harus terjebak pada tupoksi masing-masing. Siapa yang ada kesempatan akan berjibaku membantu mengerjakan tugas teman yang lain, supaya target dan tujuan organisasi bisa tercapa. Hal ini sebagai contoh dari budaya organisasi kebersamaan dan semangat jiwa corsa”.*<sup>7</sup>

Budaya organisasi merupakan unsur yang penting dalam membentuk citra dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Hal ini terbukti dengan adanya dampak yang sangat positif dari budaya organisasi pada persepsi masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Dengan demikian, melalui budaya organisasi yang baik, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati mampu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Hal ini menjadi faktor penting dalam menjaga reputasi dan meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan dampak positif secara keseluruhan bagi masyarakat yang melakukan ibadah haji dan umroh di wilayah tersebut. Hal ini berdasarkan

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Yusi Amin Arifa Hanum selaku pegawai Pengadministrasian di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

pernyataan dari Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

*“Sangat berdampak sekali. Kebetulan juga sekarang Kantor Kementerian Agama Kabupatennya Pati sedang membangun ZI (Zona Integritas). Jadi semaksimal mungkin dan berupaya dengan sungguh sungguh supaya ZI itu tercapai baik dari segi administrasi, lapangan, maupun segalanya”*.<sup>8</sup>

Menurut Bapak Abdul Khamid, yang menjabat sebagai Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, budaya organisasi memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Beliau mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang kuat sangat berpengaruh terhadap upaya mencapai tujuan instansi, terutama dalam konteks pembangunan Zona Integritas (ZI).

Dalam wawancara tersebut, Bapak Abdul Khamid menekankan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati sedang aktif dalam membangun Zona Integritas (ZI). Beliau menyatakan bahwa upaya mencapai ZI tersebut dilakukan dengan sungguh-sungguh, baik dalam aspek administrasi maupun lapangan. Dengan demikian, budaya organisasi yang diusung oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tidak hanya tercermin dalam pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga dalam komitmen untuk memenuhi standar integritas dan kualitas yang tinggi.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang dibangun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati memiliki dampak positif dalam menjalankan tugas-tugasnya. Upaya menuju Zona Integritas menjadi bukti nyata dari komitmen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan menjaga integritas dalam semua aspek operasional mereka.

---

<sup>8</sup> Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

## 2. Fungsi Budaya Organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Budaya organisasi memiliki beberapa fungsi. Bukti konkret bahwa budaya organisasi berfungsi dalam memperlancar jalannya suatu organisasi dapat dibuktikan dengan pernyataan Bapak Muh Syahal Maulana selaku Pramubhakti di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati :

*“Dengan adanya budaya organisasi yang berupa komunikasi yg baik , kebersamaan, dan semangat jiwa corsa dapat meningkatkan pelayanan pelayanan menjadi lebih mudah diakses banyak orang, sesama pegawai juga menjadi lebih komunikatif”<sup>9</sup>*

Selanjutnya Ibu Fazzat Laila selalu Pramubhakti di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati juga mengatakan bahwa :

*“Fungsi budaya organisasi sangatlah penting dalam membentuk identitas, nilai-nilai, serta norma-norma yang memandu perilaku dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Budaya organisasi menciptakan lingkungan kerja yang memengaruhi motivasi, kreativitas, serta kepuasan kerja karyawan. Selain itu, budaya yang kuat dapat menjadi faktor diferensiasi dan keunggulan kompetitif bagi organisasi.”<sup>10</sup>*

Budaya organisasi yang didasarkan pada komunikasi yang baik, kebersamaan, dan semangat jiwa corsa memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan publik. Melalui budaya ini, pelayanan menjadi lebih mudah diakses oleh banyak orang karena terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif dan terbuka.

Selain itu, semangat jiwa corsa juga mendorong pegawai untuk menjadi lebih komunikatif satu sama lain, meningkatkan kerjasama tim, dan memperkuat hubungan interpersonal di dalam organisasi. Hal ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Muh Syahal Maulana selaku Pramubhakti di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Fazzat Laila selalu Pramubhakti di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

diberikan, sehingga memperkuat reputasi serta kepercayaan masyarakat terhadap Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Selanjutnya, Fungsi budaya organisasi memiliki peranan yang sangat vital dalam membentuk identitas serta menetapkan nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi landasan bagi perilaku dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Dengan membentuk sebuah lingkungan kerja yang khas, budaya organisasi turut mempengaruhi tingkat motivasi, kreativitas, dan kepuasan kerja dari setiap karyawan.

Keberadaan budaya yang kuat juga mampu menjadi faktor penentu dalam membedakan organisasi dari pesaingnya serta memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan. Melalui pemahaman mendalam tentang peran budaya organisasi, organisasi dapat membangun fondasi yang kokoh untuk mencapai tujuan jangka panjangnya.

### **3. Budaya Kerja dan Implementasinya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati**

Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menjelaskan bahwa terdapat budaya kerja yang sudah ada, yakni:

*“Kantor Kementerian Agama memiliki lima budaya kerja yakni integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawab, dan keteladanan. Integritas berarti Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar; selanjutnya profesionalitas adalah Bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik, lalu inovasi adalah Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik, kemudian tanggungjawab yakni Bekerja secara tuntas dan konsekuen. Yang terakhir keteladanan berarti Menjadi contoh yang baik bagi orang lain.”<sup>11</sup>*

Sedangkan untuk implementasi 5 budaya kerja Kantor Kementerian Agama Pati, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Bapak Ahmad Syaiku menjelaskan bahwa :

*“Implementasi 5 budaya kerja kemenag Pati memang setiap apel sudah kami mintakan untuk diperagakan,*

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

harapan saya itu 5 budaya kerja ini tidak hanya diucapkan saja ketika apel, tapi betul betul dilakukan. Jadi nomer 1 integritas, integritas bisa kita maknai dalam hati lalu kita ucapkan dan dengan perbuatan itu selaras. Yang dibicarakan dan prilakunya sama itu contoh integritas. Contoh integritas itu didalamnya mungkin pegawai kami melayani harus dengan integritas tinggi, artinya melayani tidak boleh dibeda-bedakan. Bahkan yang namanya gratifikasi ada unsur terimakasih diberi uang atau apa itu tidak boleh. Jika dilanggar akan diberi sanksi. Sanksi berupa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang kedisiplinan pegawai. Karna itu melanggar kedisiplinan maka sanksi yg kami terapkan harus ada dasarnya, harus berdasarkan pada regulasi dan aturan. Kalau sanksi pegawai sudah tertuang pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang disiplin pegawai negeri. Kami tidak bisa mereka reka sanksi yang lain. Contohnya tidak masuk tujuh hari berturut-turut, maka sanksi yang pertama kami ingatkan, kemudian jika sembab kali maka kami ingatkan secara tertulis dan kami tegur. Lalu jika sampai dua puluh empat kali maka kita usulkan di Kantor Wilayah untuk diberhentikan. Jadi sanksi dan sebagainya harus berdasarkan undang undang. 5 budaya kerja kalau tidak dilakukan tidak semuanya sanksinya sama. Contoh profesionalitas, jika menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu maka kita tegur kita berikan pembinaan. Inovasi juga demikian. Kemudian tanggungjawab, jika tanggungjawabnya kurang maka kita bina dulu, kalau udah kita bina tapi tetep tidak bisa melaksanakan dengan baik maka kita proses tentang kedisiplinan. Selanjutnya tentang keteladanan, teladan itu sangat penting. Apalagi sebagai atasan, harus memberikan keteladanan pada bawahannya. Kami menerapkan 5 budaya kerja diawali dengan menyadarkan pegawai kami bahwa pekerjaan itu sebagai ibadah”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Implementasi lima budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Pati menjadi fokus utama setiap kali mengadakan apel. Kepala kantor, Bapak Ahmad Syaiku, menekankan pentingnya tidak sekadar mengucapkan, tetapi benar-benar menerapkan nilai-nilai integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan dalam setiap tindakan.

Contohnya, integritas diwujudkan dalam pelayanan yang tidak membeda-bedakan, bahkan gratifikasi pun tidak diperbolehkan. Pelanggaran akan berakibat pada sanksi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang disiplin pegawai.

Kesadaran akan pentingnya menerapkan budaya kerja ini juga tercermin dalam perlakuan berbeda terhadap pelanggaran sesuai dengan nilai yang dilanggar. Misalnya, jika profesionalitas terganggu, pegawai akan mendapat teguran dan pembinaan. Teladan dari atasan juga menjadi kunci dalam menjaga keberlangsungan budaya kerja ini. Dengan kesadaran bahwa pekerjaan adalah ibadah, implementasi budaya kerja ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan bermartabat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati memiliki 5 budaya kerja, yakni :

a. Integritas

Integritas adalah keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Untuk memperoleh energi positif, penting untuk menjaga keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan tindakan yang baik dan benar, yang harus diterapkan dan ditanamkan dalam diri pegawai ASN di Kementerian Agama.<sup>13</sup>

Integritas yakni menjaga marwah Kementerian Agama. Integritas tercermin dari keinginan yang kuat dan tekad yang dimiliki oleh para pegawai pemerintah untuk bertindak dengan baik, bijaksana dalam mengatasi tantangan pekerjaan, mematuhi peraturan yang ada, dan menolak segala bentuk suap, gratifikasi, serta tindakan korupsi, dan juga memastikan tidak ada praktik suap,

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

gratifikasi, atau bentuk korupsi lainnya dalam pelaksanaan tugas.

b. Professionalitas

Profesionalitas yakni menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar. Profesionalisme tercermin dari kualitas kinerja para pegawai pemerintah yang sesuai dengan kemampuan mereka, dedikasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka, menjalani pekerjaan dengan cara yang terukur, serta bersedia menerima apresiasi dan konsekuensi yang berlaku.

Implementasi budaya kerja profesionalitas yakni Pegawai terus-menerus mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi agar mampu melaksanakan tugas dengan standar yang tinggi, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik mungkin, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

c. Inovasi

Inovasi tercermin dari perbaikan terus-menerus dalam sistem program, kebijakan yang melibatkan keterbukaan pegawai terhadap umpan balik yang bermanfaat, peningkatan terus-menerus dalam keterampilan dan pengetahuan, serta penggunaan yang efektif dari teknologi dan informasi.

Implementasi budaya kerja inovasi dapat berupa Mengembangkan dan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan , mendorong pegawai untuk berkontribusi dengan ide-ide baru yang dapat meningkatkan layanan dan produktivitas.

d. Tanggungjawab

Tanggungjawab yakni bertanggungjawab atas segala konsekuensi dari setiap langkah yang sudah dilakukan. Tanggung jawab tercermin dari penyelesaian program dengan tingkat akurasi yang memadai, serta kesiapan untuk menerima umpan balik konstruktif dalam evaluasi program secara triwulan.

Implementasi budaya kerja tanggungjawab yakni Setiap pegawai Kemenag menjalani penilaian kinerja secara periodik untuk memastikan bahwa mereka bertanggung jawab atas tugas dan target yang telah ditetapkan , Program dan proyek yang dijalankan dievaluasi secara berkala untuk memastikan pencapaian tujuan dan tanggung jawab yang telah ditentukan.

e. Keteladanan

Keteladanan yakni bersikap adil dan jujur. Keteladanan tercermin dari pelayanan yang prima kepada masyarakat dan dukungan yang diberikan oleh rekan-rekan sesama pegawai negeri serta pimpinan di Kantor Kementerian Agama.

Implementasi budaya kerja keteladanan yakni menjadi contoh yang baik untuk orang lain.

Lima budaya kerja Kantor Kementerian Agama memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan budaya organisasi. Hal ini berdasarkan pernyataan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati :

*“Budaya merupakan dasar struktur dan pengelolaan dalam lingkup kerja, budaya yang ada di ruang lingkup Kabupaten Pati baik budaya organisasi maupun budaya kerjanya cukup membantu untuk saling mendukung satu sama lain. Jadi tingkat produktivitas kerja di Kantor Kementerian Agama bisa meningkatkan karena adanya kesinambungan dan saling kemendukungan dengan organisasi dan atau instansi terkait”.*<sup>14</sup>

Budaya kerja yang terdiri dari nilai-nilai seperti integritas, profesionalitas, tanggung jawab, inovasi, dan keteladanan, berkaitan sangat erat dengan budaya organisasi yang didasarkan pada kebersamaan, semangat jiwa Corsa, dan komunikasi yang baik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Integritas antara budaya kerja yang menegaskan pentingnya etika dan kualitas profesionalisme dengan budaya organisasi yang mendorong kerjasama tim, semangat untuk mencapai tujuan bersama, dan saling pengertian melalui komunikasi yang terbuka menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Ketika integritas, profesionalitas, dan tanggung jawab menjadi landasan dari budaya kerja, karyawan di seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kabupaten Pati dipandu

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

untuk bertindak secara jujur, kompeten, dan bertanggung jawab dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Sementara itu, kebersamaan, semangat jiwa Corsa, dan komunikasi yang baik dari budaya organisasi memperkuat rasa saling percaya, kolaborasi, dan efektivitas dalam mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian, keseimbangan yang harmonis antara budaya kerja dan budaya organisasi ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif, tetapi juga mendorong kinerja yang optimal dan pencapaian yang signifikan bagi seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kabupaten Pati.

#### **4. Implementasi Budaya Organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Pati**

Dalam menerapkan budaya organisasi dan budaya kerja untuk meningkatkan pelayanan publik, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Bapak Ahmad Syaiku menjelaskan bahwa bahwa seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati diajak benar benar memahami konsep bahwa bekerja adalah suatu ibadah.

*“Kami mengajak para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati untuk benar-benar memahami esensi dari pekerjaan itu sendiri. Bagi kami, sebagai umat beragama, terutama umat Islam, bekerja adalah bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Dari hasil kerja tersebut, kita mendapatkan penghasilan yang dapat digunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga, dan tanggung jawab sebagai suami dan ayah. Oleh karena itu, bekerja bukan sekadar tugas, tetapi sebuah kewajiban. Untuk menjadikan pekerjaan sebagai ibadah, dibutuhkan adab dan etika, di antaranya adalah ikhlas. Ikhlas tercermin dalam doa sebelum berangkat kerja dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya. Inilah hakikat yang dilihat oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, bahwa bekerja adalah suatu bentuk ibadah yang harus dihayati dan dijalankan dengan penuh kesadaran”.*<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, Bapak Ahmad Syaiku, memperkenalkan konsep bahwa bekerja adalah suatu ibadah kepada seluruh pegawai.

Dengan mengajak mereka untuk benar-benar memahami nilai spiritual di balik pekerjaan mereka, Bapak Ahmad Syaiku berharap agar setiap tindakan yang dilakukan oleh pegawai menjadi suatu bentuk pengabdian kepada Tuhan.

Melalui pendekatan ini, diharapkan bahwa pegawai akan mengerjakan tugas-tugas mereka dengan penuh rasa tanggung jawab, dedikasi, dan kesungguhan. Sebagai hasilnya, pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati diharapkan akan meningkat secara signifikan, sambil tetap memperkokoh nilai-nilai spiritual yang menjadi dasar dari budaya kerja dan budaya organisasi mereka.

Selain itu, implementasi budaya organisasi di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati yakni :

a. Komunikasi yang baik

Komunikasi yang baik merupakan elemen kunci dalam menjalankan tugas dan fungsi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Seluruh pegawai diharapkan untuk menjaga keterbukaan dalam berkomunikasi, baik secara vertikal maupun horizontal. Setiap rapat koordinasi diadakan dengan tujuan untuk membahas perkembangan, masalah, dan solusi secara transparan. Pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide dan masukan tanpa rasa takut atau ragu. Selain itu, penggunaan teknologi informasi seperti email, grup chat, dan sistem informasi manajemen haji dan umroh membantu memperlancar komunikasi antar pegawai, sehingga informasi dapat disampaikan dengan cepat dan akurat.

b. Kebersamaan

Kebersamaan menjadi pilar penting dalam mendukung keberhasilan setiap program dan kegiatan. Di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, kebersamaan diwujudkan melalui berbagai aktivitas yang melibatkan seluruh pegawai, mulai dari kegiatan formal seperti rapat koordinasi hingga kegiatan informal seperti olahraga bersama dan perayaan hari besar keagamaan. Kebersamaan ini menciptakan rasa saling memiliki dan memperkuat kerja sama tim. Program-program kerja disusun dan

dilaksanakan dengan melibatkan seluruh pegawai, sehingga tercipta rasa tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Semangat Jiwa Corsa

Semangat jiwa corsa, atau semangat kebersamaan dan solidaritas, selalu dikedepankan dalam setiap aktivitas di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Setiap pegawai diharapkan memiliki semangat yang tinggi untuk saling membantu dan mendukung satu sama lain. Ketika ada tantangan atau masalah, pegawai bersama-sama mencari solusi terbaik tanpa meninggalkan rekan kerja yang mengalami kesulitan. Semangat ini juga tercermin dalam pelayanan kepada masyarakat, dimana setiap pegawai berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi calon jemaah haji dan umroh, dengan sikap ramah, cepat, dan tanggap.

## 5. Program Program Implementasi Budaya Organisasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa program yang dilakukan untuk menunjang implementasi budaya organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Bapak Ahmad Syaiku :

*“Kami secara rutin melaksanakan berbagai kegiatan untuk memperkuat budaya organisasi, seperti kegiatan outbond yang dijadwalkan secara berkala. Setiap seksi telah mengadakan rapat di luar kantor yang diselingi dengan kegiatan outbond. Sebagai contoh, setiap Jumat pagi, kami mengadakan khataman Alquran bersama-sama. Setelah membaca Alquran selama setengah jam selama seminggu, kami melanjutkan pertemuan dengan sarapan bersama. Yang kami undang bukan hanya mereka yang beragama Islam, tetapi semua agama. Hal ini menunjukkan komitmen kami dalam membangun kebersamaan dan kerukunan antaragama. Salah satu contoh kegiatan lainnya adalah keanggotaan dalam organisasi IPARI (Ikatan Penyuluh Agama Republik Indonesia) , yang terdiri dari anggota beragama berbeda. Melalui kegiatan ini, kami bertujuan untuk menciptakan kesatuan dan kedamaian, yang pada*

*akhirnya akan meningkatkan kenyamanan dalam menjalankan program kerja.”<sup>16</sup>*

Program-program yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, seperti kegiatan outbond, rapat di luar kantor, khataman Alquran bersama, dan keanggotaan dalam organisasi IPARI, menunjukkan komitmen mereka dalam mengimplementasikan budaya organisasi yang inklusif dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan memperkuat kerjasama antaragama dan menciptakan kesatuan, program-program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kenyamanan dalam menjalankan program kerja.

Selanjutnya, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Bapak Abdul Hamid menjelaskan bahwa :

*“Ada program kerja yang telah dirancang khusus dengan tujuan untuk menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan memperkuat jiwa Corsa pegawai. Semangat kebersamaan dan kolaborasi dalam menyelesaikan tugas secara bersama-sama dianggap sebagai manifestasi dari sikap dan jiwa Corsa. Kegiatan rutin seperti apel pagi juga dianggap sebagai bagian penting dalam membangun jiwa Corsa dan meningkatkan rasa kebersamaan di antara pegawai.*

*Selain apel pagi, terdapat kegiatan rutin lain diluar jam kerja, seperti doa bersama setiap pagi, pengajian mingguan, dan olahraga rutin, yang dijadikan momen untuk mempererat hubungan antarpegawai. Lebih dari itu, terdapat juga kegiatan rutin tahunan seperti outbond yang melibatkan seluruh keluarga pegawai, sebagai upaya untuk memperluas sinergi tidak hanya di antara pegawai, tetapi juga di antara keluarga mereka. Hal ini bertujuan untuk membangun ikatan yang lebih dalam dan memberikan pengertian yang lebih personal antarpegawai, sehingga mereka tidak hanya bersaudara dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga bersaudara di luar konteks pekerjaan.*

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

*Outbond sendiri diselenggarakan sekali dalam setahun, disesuaikan dengan waktu libur yang ada dalam kalender kerja. Sedangkan kegiatan lain seperti khataman Alquran dilakukan sebulan sekali pada hari Jumat legi, pengajian rutin setiap Senin di musholla kantor Kementerian Agama, apel dua kali seminggu, dan doa pagi yang dilakukan bersama setiap hari, semuanya bertujuan untuk memperkuat jiwa Corsa dan memperkuat hubungan antarpegawai di lingkungan kerja.”<sup>17</sup>*

Dalam mewujudkan budaya organisasi berupa kebersamaan, terdapat kiat kiat yang dilakukan oleh pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati yang dijelaskan oleh Bapak Abdul Hamid:

*“Kami memiliki tujuan bersama untuk memperkuat hubungan antarpegawai. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, kami sering mengadakan rembukan bersama di luar jam kerja. Di sana, kami berbagi cerita tentang hal-hal yang diluar konteks pekerjaan rutin. Meskipun bagi orang luar mungkin terlihat seperti saling membully, namun sebenarnya itu adalah upaya untuk membangun semangat kebersamaan dan mempererat ikatan antarpegawai. Penting untuk dicatat bahwa dalam interaksi tersebut, semua pihak telah sepakat bahwa bercandaan seperti itu dianggap sebagai bentuk hiburan dan tidak dianggap sebagai masalah serius, selama tidak melibatkan hal-hal yang sensitif seperti body shaming. Pendekatan seperti ini merupakan bagian dari upaya untuk mendekatkan hubungan secara personal antarpegawai.”<sup>18</sup>*

Dalam upaya mengimplementasikan budaya kebersamaan, pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati telah melaksanakan berbagai kiat. Melalui rembukan bersama di luar jam kerja,

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

mereka berbagi cerita dan bercanda untuk memperkuat hubungan antarpegawai.

Meskipun terlihat seperti saling membully, hal ini sebenarnya merupakan upaya membangun semangat kebersamaan dan mempererat ikatan. Penting untuk dicatat bahwa interaksi tersebut dianggap sebagai hiburan asalkan tidak melibatkan hal-hal sensitif. Pendekatan personal ini menjadi bagian penting dalam memperkuat hubungan di antara pegawai.

Selain itu, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Bapak Ahmad Syaiku menambahkan bahwa :

*“Apapun kebijakan yg ada di Kemenag sudah di komunikasikan. Jadi kami ketika pembinaan pegawai maupun ketika bersama sama sedang santai kita selalu minta masukan pegawai. Seperti suatu program ketika diterapkan di kemenag bisa berjalan atau tidak. Contoh saja merokok, hampir rata rata pegawai itu merokok, tapi karna ada aturan pemerintah bahwa merokok tidak baik maka saya ajak dari hati ke hati. Dengan adanya komunikasi yang intens kepada teman teman lebih mengedepankan persaudaraan dari hati ke hati. Jadi ketika ada kegiatan dapat berjalan dengan baik karna ada rasa memiliki dan persaudaraan bersama sama.”<sup>19</sup>*

Dalam memastikan kebijakan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Pati dipahami dan dijalankan dengan baik, Kepala Kantor, Bapak Ahmad Syaiku, menekankan pentingnya komunikasi yang intens.

Melalui pembinaan pegawai dan interaksi santai, pegawai diajak untuk memberikan masukan terkait program-program yang diterapkan. Komunikasi yang intens ini memperkuat rasa memiliki dan persaudaraan di antara pegawai, sehingga kegiatan-kegiatan dapat berjalan dengan baik.

## **6. Hambatan yang Dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati**

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menghadapi sejumlah hambatan yang kompleks dalam mengembangkan budaya

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten

organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat yang sudah berusia lanjut.

Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menjelaskan bahwa :

*“Dalam menjalankan tugasnya, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh seringkali berinteraksi dengan masyarakat yang mayoritas terdiri dari orang tua atau lansia. Generasi ini cenderung memiliki cara berpikir dan bahasa yang berbeda dengan generasi muda, serta mungkin memiliki keterbatasan dalam memahami informasi yang disampaikan”<sup>20</sup>*

Oleh karena itu, penting bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh untuk mengkomunikasikan informasi dengan cara yang sangat jelas, ramah, dan sederhana. Ini mencakup penggunaan bahasa yang mudah dipahami, menghindari teknisitas yang berlebihan, dan memastikan bahwa informasi disampaikan dengan cara yang relevan dan bermanfaat bagi semua pihak.

Dalam mengatasi hambatan ini, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh berkomitmen untuk mengembangkan strategi komunikasi yang tepat sasaran. Pendekatan komunikasi yang bijaksana dan sensitif terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat Pati menjadi kunci dalam memastikan bahwa informasi dapat tersampaikan dengan efektif. Ini dapat melibatkan penggunaan berbagai media komunikasi, termasuk pertemuan langsung, brosur, media sosial, dan sumber daya digital lainnya, yang dirancang khusus untuk mencapai dan berkomunikasi dengan beragam kelompok masyarakat.

Selanjutnya, hambatan terkait dengan budaya dan tradisi organisasi yang sudah ada sebelumnya juga perlu diperhatikan. Budaya organisasi yang sudah mapan mungkin memiliki norma-norma yang tidak sejalan dengan tujuan pengembangan budaya organisasi yang baru. Ini dapat menyebabkan resistensi terhadap perubahan dan menghambat upaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif.

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Oleh karena itu, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati perlu mengadopsi pendekatan yang holistik dan terperinci dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Hal ini dapat mencakup penyusunan strategi komunikasi yang komprehensif, pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya budaya organisasi, serta upaya untuk membangun dukungan dan keterlibatan dari semua pihak yang terlibat dalam proses perubahan.

Dengan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini secara sistematis dan terperinci, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Pati dapat melangkah maju dalam mengembangkan budaya organisasi yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa setiap calon jamaah haji dapat merasa dihargai dan didukung dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, sehingga memperkuat hubungan antara calon jamaah haji dengan para pegawai.

Selain itu, hambatan lain yang dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati adalah perubahan kebijakan dari tahun ke tahun yang mengakibatkan sulitnya para pegawai dalam menyampaikan informasi kepada calon jamaah haji, hal ini dijelaskan oleh Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

*“Karena seringkali sistem dari pusat berubah ubah jadi kami kesulitan dalam mengkomunikasikan pada calon jamaah haji, pada tahun ini kami menyampaikan hal A namun bisa saja tahun depan kebijakan berubah menjadi B”<sup>21</sup>*

Selanjutnya, hambatan lain yang dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Pati adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan jadwal pelayanan kepada jamaah yang seharusnya dapat dilakukan dalam waktu satu jam, menjadi memakan waktu hingga dua jam. Meskipun demikian, meski

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

terdapat kendala dalam hal SDM, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sangat baik.

Bukti nyata dari kualitas pelayanan tersebut adalah prestasi yang diraih oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yaitu mendapatkan peringkat kedua nasional dalam program Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Hal ini menunjukkan bukan hanya keberhasilan pemimpin, tetapi juga kerja keras serta dedikasi dari seluruh anggota keluarga kantor tersebut dalam mensukseskan program tersebut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati:

“Hambatan lainnya yaitu tentang SDM dan kurangnya pegawai yang melayani calon jamaah haji, yang harusnya pelayanan cuma satu jam bisa menjadi dua jam. Tapi kalau soal pelayanan kita sudah sangat *baik* dibuktikan dengan perolehan prestasi peringkat kedua *nasional* dalam program Wilayah Bebas Korupsi (WBK)”<sup>22</sup>

Meskipun mengalami hambatan dalam hal SDM, kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tetap berhasil mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Hal ini merupakan bukti nyata dari semangat kerjasama dan dedikasi yang mengakar dalam seluruh anggota kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yang berkontribusi secara besar dalam mencapai prestasi tinggi dan membangun citra yang baik.

### C. Analisis Data Penelitian

Setelah mendeskripsikan data temuan dalam penelitian, langkah berikutnya adalah menganalisis data. Temuan dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan, yang dilakukan dengan mengamati langsung, dan kemudian data yang terkumpul akan dianalisis. Analisis data merupakan tahap di mana peneliti memproses informasi dari berbagai sumber untuk menciptakan pemahaman yang lebih mendalam dan membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

Pada tahap ini, peneliti membandingkan hasil wawancara dan observasi lapangan dengan teori-teori yang sudah ada untuk

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

mengidentifikasi pola-pola atau hubungan-hubungan yang mungkin terjadi. Dengan demikian, analisis data membantu peneliti untuk menghasilkan informasi yang lebih jelas dan relevan dalam mendukung kesimpulan atau rekomendasi yang akan disampaikan dalam penelitian tersebut.

Proses wawancara dilakukan secara langsung di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Dikarenakan kesibukan jam kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati penelitian ini dilakukan dua kali yang terlaksana pada tanggal 24 Januari 2024 dan tanggal 08 Maret 2024. Sedangkan data lain peneliti peroleh melalui WhatsApp dengan staf penyelenggara haji dan umroh kantor kementerian agama kabupaten pati. Berikut adalah temuan hasil wawancara dengan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati mengenai Implementasi Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.

### **1. Budaya Organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati**

Ada beberapa budaya organisasi yang ditekankan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yakni<sup>23</sup> :

#### **a. Komunikasi yang Baik**

Menurut Pace dan Paules dalam penelitian oleh Dedy Kusumah Wijaya<sup>24</sup>, komunikasi organisasi diartikan sebagai langkah-langkah yang menghasilkan pemahaman atas interaksi dalam suatu organisasi.

Komunikasi organisasi mencakup tindakan pengorganisasian yang terjadi di dalam organisasi dengan melibatkan proses transaksi yang memberikan makna pada kegiatan tersebut. Proses transaksi ini menjadi penting dalam menciptakan hubungan antarindividu dalam organisasi sehingga terjadi saling pengertian, karena makna dari interaksi dapat dipahami oleh semua anggota organisasi.

Setiap entitas organisasi memerlukan aliran informasi yang berkelanjutan untuk dapat beroperasi secara efektif. Informasi dapat dianggap sebagai bahan baku yang

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Bapak Abdul Khamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

<sup>24</sup> Wijaya, Dedy Kusumah. Juli 2014. *"Pentingnya Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kompensasi untuk Meningkatkan Kinerja Guru"*. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Vol. 3. No 1. Jakarta.

diperlukan untuk menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat. Ketiadaan informasi yang memadai dapat menghambat kemajuan dan bahkan mengancam kelangsungan organisasi.

Sumber utama informasi dalam konteks organisasi adalah melalui proses komunikasi yang terjadi antara individu-individu di dalam organisasi. Oleh karena itu, pentingnya peran komunikasi dalam menyediakan informasi yang diperlukan oleh organisasi, baik dari internal maupun eksternal, tidak dapat dipandang sebelah mata.

Komunikasi bukan hanya sekadar alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga merupakan inti dari budaya organisasi. Budaya organisasi merujuk pada nilai-nilai, norma-norma, keyakinan, sikap, dan perilaku yang dimiliki dan dibagikan oleh anggota organisasi.

Komunikasi efektif dalam organisasi memainkan peran penting dalam membentuk, memelihara, dan menyebarkan budaya tersebut. Ini dapat terjadi melalui berbagai bentuk komunikasi, baik formal maupun informal, yang memungkinkan nilai-nilai, norma, dan keyakinan untuk diungkapkan, dipertahankan, dan disebarkan di seluruh organisasi.

Dengan demikian, sesuai dengan pendapat Pace dan Paules bahwa komunikasi dapat menjadi alat transmisi informasi, selain itu, komunikasi dapat menjadi fondasi yang vital dalam membangun dan memperkuat budaya organisasi yang kuat dan berkelanjutan.

b. Kebersamaan

Menurut Luthans, Kebersamaan merupakan faktor utama yang menentukan kekuatan budaya organisasi.<sup>25</sup> Membangun kebersamaan merupakan elemen integral dari budaya organisasi yang kuat. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma-norma, keyakinan, sikap, dan perilaku yang dibagikan oleh anggota organisasi.

Ketika organisasi memprioritaskan kebersamaan, hal ini menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, inklusif, dan mendukung. Ini tercermin dalam kerjasama tim yang solid, saling dukung dalam mencapai tujuan

---

<sup>25</sup> Luthans, F. 2014. *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill International.

bersama, serta adanya rasa saling menghargai dan percaya di antara anggota tim. Selain itu, kebersamaan juga memupuk rasa kepemilikan bersama terhadap visi dan tujuan organisasi, yang mendorong tingkat motivasi dan komitmen yang tinggi dari seluruh anggota organisasi.

Dengan demikian, sesuai teori yang dikemukakan oleh Luthans benar adanya bahwa kebersamaan merupakan elemen integral dari budaya organisasi yang kuat. Membangun kebersamaan bukan hanya menjadi bagian dari budaya organisasi, tetapi juga menjadi pondasi yang penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, positif, dan berkelanjutan.

c. Membangun Semangat Jiwa Corsa

Membangun semangat jiwa Corsa tidak hanya sekadar upaya untuk meningkatkan motivasi atau semangat kerja dalam organisasi tersebut. Hal ini lebih dari itu, ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari budaya organisasi Corsa. Dalam budaya organisasi Corsa, semangat jiwa Corsa menjadi landasan yang kuat yang membentuk cara organisasi beroperasi, berinteraksi, dan merespons tantangan.

Semangat jiwa Corsa bukan hanya menjadi slogan atau frasa yang digunakan secara acak, tetapi menjadi inti dari identitas organisasi Corsa. Setiap anggota organisasi Corsa, mulai dari manajemen hingga karyawan di garis depan, diharapkan untuk memperkuat semangat jiwa Corsa dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Dalam budaya organisasi, semangat jiwa Corsa tercermin dalam kolaborasi yang kuat antar tim, komitmen untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugas, dan semangat untuk terus berinovasi dan berkembang. Ini menjadi bagian dari cara Corsa berinteraksi dengan pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum.

Dengan demikian, membangun semangat jiwa Corsa bukan hanya menjadi bagian dari budaya organisasi mereka, tetapi juga menjadi pilar yang menguatkan dan membimbing semua aspek kehidupan organisasi Corsa. Ini menjadi landasan yang kuat yang membentuk nilai-nilai, norma, dan sikap yang menjadi ciri khas dari budaya organisasi Corsa.

## 2. Fungsi Budaya organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Budaya organisasi memiliki beberapa fungsi. Fungsi utama dari budaya organisasi adalah menetapkan batasan, yang menciptakan perbedaan antara berbagai organisasi. Fungsi kedua adalah mengkomunikasikan identitas kepada anggota organisasi. Fungsi ketiga adalah memfasilitasi komitmen terhadap tujuan yang lebih besar dari kepentingan pribadi. Fungsi keempat adalah mendorong stabilitas dalam sistem sosial; budaya berperan sebagai ikatan sosial yang memandu organisasi dengan memberikan standar tentang apa yang seharusnya diucapkan dan dilakukan oleh para pekerja. Terakhir, budaya organisasi juga melibatkan pengelolaan emosi dan mekanisme pengendalian yang membimbing serta membentuk perilaku para pekerja.<sup>26</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muh Syahal Maulana, salah satu pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, dapat disimpulkan bahwa fungsi budaya organisasi di lingkungan tersebut memberikan dampak yang signifikan. Terlihat bahwa dengan adanya budaya organisasi yang berupa komunikasi yang baik, rasa kebersamaan, dan semangat jiwa Corsa, pelayanan publik di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mengalami peningkatan yang signifikan.<sup>27</sup>

Hal ini sesuai dengan teori fungsi budaya organisasi menurut M.T. Pabundu. Para staf merasakan peningkatan kualitas kerja mereka, seiring dengan perbaikan dalam komunikasi antar sesama pegawai. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Selain itu, pelayanan publik juga menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, karena adanya kerjasama dan koordinasi yang lebih baik antar pegawai dalam memberikan layanan.

Budaya organisasi yang berupa komunikasi yang efektif, rasa kebersamaan, dan semangat jiwa Corsa juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan semangat yang tinggi dan rasa tanggung jawab yang kuat terhadap masyarakat, para staf menjadi lebih berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini tercermin

---

<sup>26</sup> M. T. Panbundu, "Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja," 2012.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak Muh Syahal Maulana, Pramubhakti di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

dalam peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang diterapkan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati memiliki dampak positif yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Budaya organisasi berupa komunikasi yang baik, kebersamaan, dan semangat jiwa Corsa menjadi pilar utama yang mendorong perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. Budaya Kerja dan Implementasinya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Kantor kementerian agama memiliki 5 budaya kerja yakni<sup>28</sup> :

#### a. Integritas

Integritas adalah kemampuan yang sangat penting bagi semua orang. Kemampuan ini akan menjadi dasar dan terhubung dengan kemampuan lainnya. Untuk memperoleh energi positif, penting untuk menjaga keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan tindakan yang baik dan benar, yang harus diterapkan dan ditanamkan dalam diri pegawai ASN di Kementerian Agama.<sup>29</sup>

Integritas yakni menjaga marwah Kementerian Agama. Integritas tercermin dari keinginan yang kuat dan tekad yang dimiliki oleh para pegawai pemerintah untuk bertindak dengan baik, bijaksana dalam mengatasi tantangan pekerjaan, mematuhi peraturan yang ada, dan menolak segala bentuk suap, gratifikasi, serta tindakan korupsi.

#### b. Profesionalitas

Profesionalitas yakni menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar. Profesionalisme tercermin dari kualitas kinerja para pegawai pemerintah yang sesuai dengan kemampuan mereka, dedikasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka, menjalani pekerjaan dengan cara yang

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

<sup>29</sup> Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama (Jakarta: Kementerian Agama, 2014), 7.

terukur, serta bersedia menerima apresiasi dan konsekuensi yang berlaku.

c. Inovasi

Inovasi tercermin dari perbaikan terus-menerus dalam sistem program, kebijakan yang melibatkan keterbukaan pegawai terhadap umpan balik yang bermanfaat, peningkatan terus-menerus dalam keterampilan dan pengetahuan, serta penggunaan yang efektif dari teknologi dan informasi.

d. Tanggungjawab

Tanggungjawab yakni bertanggungjawab atas segala konsekuensi dari setiap langkah yang sudah dilakukan. Tanggung jawab tercermin dari penyelesaian program dengan tingkat akurasi yang memadai, serta kesiapan untuk menerima umpan balik konstruktif dalam evaluasi program secara triwulan.

e. Keteladanan

Keteladanan yakni bersikap adil dan jujur. Keteladanan tercermin dari pelayanan yang prima kepada masyarakat dan dukungan yang diberikan oleh rekan-rekan sesama pegawai negeri serta pimpinan di Kantor Kementerian Agama.

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati sangat konsisten dengan budaya organisasi yang didasarkan pada kebersamaan, semangat jiwa Corsa, dan komunikasi yang baik. Nilai-nilai seperti integritas, profesionalitas, tanggung jawab, inovasi, dan keteladanan yang menjadi bagian dari budaya kerja memberikan dasar yang kuat bagi karyawan untuk bertindak secara etis, kompeten, dan bertanggung jawab dalam pekerjaan mereka.

Di sisi lain, budaya organisasi yang menekankan kebersamaan, semangat untuk mencapai tujuan bersama, dan komunikasi yang terbuka memperkuat kerjasama tim, rasa saling percaya, dan efektivitas dalam pencapaian tujuan bersama. Keseimbangan yang harmonis antara budaya kerja dan budaya organisasi ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di mana karyawan merasa didukung, termotivasi, dan memiliki kesempatan untuk berkembang.

Dengan adanya integrasi yang baik antara budaya kerja dan budaya organisasi, seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kabupaten Pati dapat mencapai kinerja optimal dan pencapaian yang signifikan dalam tugas dan tanggung jawab mereka. Hal

ini menunjukkan pentingnya membangun dan memelihara budaya yang sejalan dan saling mendukung dalam mencapai kesuksesan organisasi.

Implementasi lima budaya kerja di Kementerian Agama Kabupaten Pati menjadi landasan utama dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Setiap kali diadakan apel, para pegawai tidak hanya diberi pengingat untuk mengucapkan, tetapi juga diminta untuk benar-benar mengaktualisasikan nilai-nilai budaya kerja tersebut dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Salah satu nilai yang menjadi fokus utama adalah integritas, yang diartikan sebagai keselarasan antara kata-kata dan perbuatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Pegawai diingatkan untuk melayani dengan integritas tinggi, yang berarti tidak membedakan siapapun dalam memberikan pelayanan, serta menolak gratifikasi atau bentuk lain dari korupsi.

Pelanggaran terhadap integritas diancam dengan sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang kedisiplinan pegawai. Pentingnya menjaga kedisiplinan dan melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku sangat ditekankan, sehingga sanksi yang diberikan memiliki dasar yang jelas dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Contohnya, jika seorang pegawai tidak masuk selama tujuh hari berturut-turut, maka sanksi yang pertama diberikan adalah teguran lisan, diikuti dengan teguran tertulis jika pelanggaran berlanjut, dan kemudian teguran keras jika tetap tidak membaik. Jika pelanggaran terus berlanjut hingga dua puluh empat kali, maka akan diajukan usulan untuk pemberhentian kepada Kantor Wilayah.

Selain itu, data juga menggambarkan bahwa setiap budaya kerja memiliki implikasi yang berbeda terhadap sanksi yang diberikan. Misalnya, ketika profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan tidak dijunjung tinggi, pegawai akan mendapat pembinaan terlebih dahulu sebelum dilakukan proses kedisiplinan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi lima budaya kerja menjadi pondasi penting dalam menjaga kualitas kerja dan pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Selain integritas, pentingnya aspek lain dari budaya kerja juga ditekankan. Profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan

keteladanan menjadi nilai-nilai yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pegawai. Jika pegawai gagal menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mereka akan diberi teguran dan pembinaan untuk meningkatkan profesionalitas mereka. Begitu juga dengan tanggung jawab, jika kurang, akan diberikan pembinaan terlebih dahulu sebelum dilakukan proses kedisiplinan. Keteladanan juga dipandang sebagai hal yang sangat penting, terutama bagi atasan yang harus memberikan contoh yang baik kepada bawahannya.

Dengan demikian, implementasi lima budaya kerja ini menjadi landasan penting dalam menjaga kualitas kerja dan pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Pati.

#### **4. Implementasi Budaya Organisasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Pati**

Dalam pengimplementasian budaya kerja dan budaya organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, bapak Ahmad Syaiku menjelaskan bahwa terdapat komitmen dalam diri individu para pegawai yang menjadi penunjang produktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik, yakni<sup>30</sup> :

- a. Pengabdian kepada Allah SWT dalam Bekerja  
Bekerja bukan hanya sekedar mencari nafkah, tetapi juga merupakan bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Hal ini menekankan pentingnya menjadikan bekerja sebagai sebuah ibadah yang dilandasi oleh motivasi spiritual.
- b. Kewajiban dalam Bekerja  
Bekerja merupakan kewajiban bagi setiap individu, terutama bagi umat beragama, seperti umat Islam. Penghasilan dari pekerjaan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, dan tanggung jawab sebagai seorang suami dan ayah. Oleh karena itu, bekerja menjadi bagian tak terpisahkan dari kewajiban dalam menjalankan peran sebagai kepala keluarga.
- c. Etika dan Adab dalam Bekerja  
Pentingnya menjalankan pekerjaan dengan adab dan etika yang baik. Ikhlas merupakan kunci utama dalam menjadikan bekerja sebagai ibadah. Sikap ikhlas tercermin dalam upaya untuk memulai setiap aktivitas dengan doa

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

dan tawakal kepada Allah SWT. Selain itu, pekerjaan juga harus dilakukan dengan sebaik-baiknya sebagai bentuk tanggung jawab dan penghormatan terhadap pekerjaan itu sendiri.

d. Hakikat Bekerja sebagai Ibadah

Pandangan pegawai Kementerian Agama Pati bahwa bekerja merupakan suatu bentuk ibadah yang harus dihayati dan diamalkan dalam setiap aspek kehidupan. Dengan memahami bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah, pegawai diharapkan mampu menjalankan tugasnya dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, serta memiliki sikap yang baik dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja dan masyarakat.

Selain itu, implementasi budaya organisasi di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati yakni :

a. Komunikasi yang baik

Komunikasi yang baik merupakan elemen kunci dalam menjalankan tugas dan fungsi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Seluruh pegawai diharapkan untuk menjaga keterbukaan dalam berkomunikasi, baik secara vertikal maupun horizontal. Setiap rapat koordinasi diadakan dengan tujuan untuk membahas perkembangan, masalah, dan solusi secara transparan. Pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide dan masukan tanpa rasa takut atau ragu. Selain itu, penggunaan teknologi informasi seperti email, grup chat, dan sistem informasi manajemen haji dan umroh membantu memperlancar komunikasi antar pegawai, sehingga informasi dapat disampaikan dengan cepat dan akurat.

b. Kebersamaan

Kebersamaan menjadi pilar penting dalam mendukung keberhasilan setiap program dan kegiatan. Di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, kebersamaan diwujudkan melalui berbagai aktivitas yang melibatkan seluruh pegawai, mulai dari kegiatan formal seperti rapat koordinasi hingga kegiatan informal seperti olahraga bersama dan perayaan hari besar keagamaan. Kebersamaan ini menciptakan rasa saling memiliki dan memperkuat kerja sama tim. Program-program kerja disusun dan dilaksanakan dengan melibatkan seluruh pegawai,

sehingga tercipta rasa tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Semangat Jiwa Corsa

Semangat jiwa corsa, atau semangat kebersamaan dan solidaritas, selalu dikedepankan dalam setiap aktivitas di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Setiap pegawai diharapkan memiliki semangat yang tinggi untuk saling membantu dan mendukung satu sama lain. Ketika ada tantangan atau masalah, pegawai bersama-sama mencari solusi terbaik tanpa meninggalkan rekan kerja yang mengalami kesulitan. Semangat ini juga tercermin dalam pelayanan kepada masyarakat, dimana setiap pegawai berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi calon jemaah haji dan umroh, dengan sikap ramah, cepat, dan tanggap.

## 5. Program – Program Implementasi Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik

Di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, budaya organisasi bukanlah sekadar teori, tetapi sebuah praktik yang dilaksanakan secara konsisten. Telah dijadwalkan berbagai program kegiatan yang bertujuan untuk memperkuat dan mengembangkan budaya organisasi, diantaranya adalah<sup>31</sup> :

a. *Outbond*

*Outbound* yang diadakan setahun sekali di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bukan hanya sekadar acara rekreasi, tetapi juga merupakan kesempatan berharga untuk membangun karakter dan menciptakan kebersamaan yang kokoh di antara para pegawai. Melalui serangkaian aktivitas *outbound* yang menantang dan kolaboratif, para pegawai diberikan kesempatan untuk mengasah kemampuan kepemimpinan, kerja tim, dan penyelesaian masalah.

Mereka belajar untuk saling mendukung, mengatasi rintangan bersama, dan meraih tujuan secara bersama-sama, sehingga memperkuat ikatan antarpersonal di antara mereka. Selain itu, *outbound* juga membuka ruang bagi para pegawai untuk saling mengenal satu sama lain secara

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Syaiku selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dan Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

lebih mendalam di luar konteks kerja, sehingga menciptakan rasa saling percaya dan pengertian yang lebih dalam di antara mereka.

Dengan demikian, *outbound* tidak hanya menjadi sarana untuk pengembangan pribadi, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun kebersamaan yang solid dan memperkuat kohesi di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

b. Khataman Al-Qur'an

Setiap hari Jumat legi, pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati berkumpul untuk melaksanakan khataman Al-Qur'an secara bersama-sama. Sebelumnya, diadakan pembagian pembacaan juz Al-Qur'an kepada seluruh pegawai yang beragama Islam untuk dibaca selama seminggu. Acara khataman kemudian dilaksanakan di musholla kantor pada pagi hari, diikuti dengan sarapan bersama. Yang menarik, tidak hanya pegawai beragama Islam yang diundang dalam sarapan bersama, tetapi juga pegawai non-Islam turut diundang.

Hal ini mencerminkan komitmen dalam memperkuat kebersamaan dan kerukunan lintas agama di lingkungan kerja, serta meningkatkan pemahaman dan penghargaan terhadap keragaman. Selain kegiatan khataman Alquran, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati aktif terlibat dalam organisasi IPARI (Ikatan Penyuluh Agama Republik Indonesia), yang anggotanya berasal dari berbagai latar belakang agama. Melalui keanggotaan dalam organisasi ini bertujuan untuk menciptakan kesatuan dan kedamaian di lingkungan kerja. Dengan mengadopsi pendekatan inklusif seperti ini diyakini bahwa kenyamanan dalam menjalankan program kerja akan meningkat, serta terjalinnya hubungan yang harmonis antar anggota tim.

c. Senam Pagi

Senam pagi dilaksanakan sebulan sekali pada hari jumuaah pagi. Program senam pagi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bukan hanya sekadar rutinitas olahraga, melainkan juga sebuah momentum untuk memupuk dan mempererat ikatan kebersamaan di antara para pegawai. Melalui aktivitas senam pagi yang dilakukan secara kolektif, para pegawai memiliki kesempatan untuk berkumpul, berinteraksi, dan saling mendukung satu sama

lain dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan bersama.

Selain itu, senam pagi juga menciptakan atmosfer yang hangat dan akrab di lingkungan kerja, di mana para pegawai dapat saling berbagi cerita, pengalaman, dan motivasi untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, program senam pagi tidak hanya bermanfaat bagi kesehatan fisik, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun kebersamaan dan solidaritas di antara seluruh anggota kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

d. Kerja Bakti

Program bersih-bersih kantor pada Jumat pagi dalam sebulan sekali di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bukan sekadar tugas rutin membersihkan lingkungan kerja, melainkan juga sebuah kegiatan yang mampu menggalang kebersamaan di antara para pegawai. Dalam suasana yang penuh semangat dan jiwa Corsa, para pegawai bergandengan tangan untuk membersihkan dan merawat lingkungan kantor dengan penuh antusiasme.

Aktivitas ini tidak hanya membangun rasa memiliki terhadap tempat kerja, tetapi juga memperkuat ikatan sosial di antara mereka. Selain itu, melalui interaksi yang terjalin selama kegiatan bersih-bersih, para pegawai memiliki kesempatan untuk saling berkomunikasi dan berkolaborasi, sehingga menciptakan atmosfer kerja yang harmonis dan produktif.

Dengan demikian, program bersih-bersih kantor pada Jumat pagi tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman, tetapi juga memupuk kebersamaan, semangat jiwa Corsa, dan komunikasi yang baik di antara seluruh anggota kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

e. Apel

Apel yang diadakan setiap hari Senin di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bukan sekadar rutinitas, melainkan juga sebuah momen penting yang memiliki tujuan jauh lebih dalam. Dalam apel tersebut, para pegawai disadarkan akan pentingnya memahami serta menerapkan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh kantor. Ini bukan hanya tentang mengucapkan kata-kata, tetapi tentang menghidupkan nilai-nilai tersebut dalam

setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Melalui pengingat akan visi dan misi ini, para pegawai diingatkan akan tanggung jawab mereka dalam menerapkan lima budaya kerja dan budaya organisasi yang baik.

Pentingnya menerapkan 5 budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik menjadi fokus utama dalam apel tersebut. Para pegawai didorong untuk memahami bahwa kesuksesan kantor bukan hanya ditentukan oleh individu-individu, tetapi oleh kesatuan tim yang mampu bekerja secara sinergis. Dengan menerapkan budaya kerja yang baik, seperti komunikasi yang baik, kebersamaan, dan membangun semangat jiwa corsa diharapkan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor dapat meningkat secara signifikan.

Apel hari Senin menjadi saat yang tepat untuk mengingatkan dan memotivasi para pegawai untuk tetap berkomitmen pada nilai-nilai ini sepanjang minggu yang akan datang. Dengan demikian, apel bukan hanya menjadi seremoni formal, tetapi juga merupakan sarana yang efektif untuk membangun kesadaran, semangat, dan komitmen kolektif dalam mewujudkan visi dan misi serta meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

f. Doa bersama

Program doa bersama yang diadakan setiap hari di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati bukan hanya sekadar rutinitas keagamaan, melainkan juga sebuah upaya yang mendalam untuk mengingatkan akan pentingnya pelayanan di lingkungan kantor. Dalam suasana yang penuh kekhusyukan, para pegawai bersama-sama memanjatkan doa, memohon petunjuk, keberkahan, dan kesuksesan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Namun, lebih dari sekadar ritual keagamaan, program doa bersama juga menjadi momentum refleksi bagi para pegawai. Mereka diingatkan kembali akan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermartabat kepada masyarakat. Doa bersama menjadi wadah untuk memperkuat kesadaran akan pentingnya integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Lebih jauh lagi, program doa bersama menciptakan ikatan sosial yang kuat di antara para pegawai. Mereka

saling mendukung, menguatkan, dan menginspirasi satu sama lain dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan penuh dedikasi dan semangat. Kebersamaan ini tidak hanya memperkuat hubungan antarpribadi, tetapi juga mempererat ikatan sebagai satu tim yang memiliki visi dan tujuan yang sama.

Dengan demikian, program doa bersama bukan hanya menjadi sarana untuk menguatkan keimanan, tetapi juga menjadi pemicu semangat dan komitmen kolektif dalam memberikan pelayanan yang terbaik di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

#### **6. Hambatan yang Dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati**

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menghadapi sejumlah hambatan yang kompleks dalam mengembangkan budaya organisasi untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara yang efektif dan inklusif. Hal ini disebabkan oleh beragamnya cara berpikir, bahasa, dan latar belakang budaya yang berbeda di antara individu.

Dalam menjalankan tugasnya, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh seringkali berinteraksi dengan masyarakat yang mayoritas terdiri dari orang tua atau lansia. Generasi ini cenderung memiliki cara berpikir dan bahasa yang berbeda dengan generasi muda, serta mungkin memiliki keterbatasan dalam memahami informasi yang disampaikan dalam format yang kompleks atau tidak ramah bagi mereka. Di sisi lain, masyarakat Pati memiliki kekhasan budaya dan pola komunikasi tersendiri yang perlu diperhatikan dalam menyampaikan informasi agar dapat diterima dengan baik oleh publik.

Oleh karena itu, penting bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh untuk mengkomunikasikan informasi dengan cara yang sangat jelas, ramah, dan sederhana. Ini mencakup penggunaan bahasa yang mudah dipahami, menghindari teknisitas yang berlebihan, dan memastikan bahwa informasi disampaikan dengan cara yang relevan dan bermanfaat bagi semua pihak. Dalam konteks jemaah haji, penting untuk

mempertimbangkan bahwa mayoritas dari mereka berusia lanjut, sehingga strategi komunikasi harus disesuaikan dengan karakteristik demografis mereka.

Dalam mengatasi hambatan ini, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh berkomitmen untuk mengembangkan strategi komunikasi yang tepat sasaran. Pendekatan komunikasi yang bijaksana dan sensitif terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat Pati menjadi kunci dalam memastikan bahwa informasi dapat tersampaikan dengan efektif. Ini dapat melibatkan penggunaan berbagai media komunikasi, termasuk pertemuan langsung, brosur, media sosial, dan sumber daya digital lainnya, yang dirancang khusus untuk mencapai dan berkomunikasi dengan beragam kelompok masyarakat.

Selanjutnya, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menghadapi hambatan yang serius terkait dengan sistem yang terus-menerus berubah dari pusat. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah ketidakpastian terkait dengan aturan dan prosedur yang selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Hal ini menciptakan kesulitan bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dalam merencanakan dan mengorganisir pelayanan kepada calon jamaah haji, karena informasi yang diberikan pada tahun ini belum tentu berlaku pada tahun-tahun berikutnya.

Ketidakpastian ini memberikan dampak yang signifikan bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dalam menjalankan tugasnya. Para pegawai harus terus-menerus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi, yang dapat mengganggu efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji. Selain itu, ketidakpastian ini juga dapat menimbulkan kebingungan dan kekecewaan di kalangan calon jamaah haji yang berharap mendapatkan informasi yang konsisten dan jelas dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Meskipun menghadapi tantangan yang kompleks ini, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati terus berupaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan mengembangkan sistem yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan. Mereka berkomitmen untuk tetap

memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah meskipun dalam kondisi yang berubah-ubah, dengan mengutamakan profesionalisme, integritas, dan dedikasi dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Dengan demikian, meskipun menghadapi ketidakpastian sistem yang berkelanjutan, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tetap berusaha untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan terpercaya bagi calon jamaah haji yang mempercayakan perjalanan ibadah haji mereka kepada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Hambatan terkait dengan budaya dan tradisi organisasi yang sudah ada sebelumnya juga perlu diperhatikan. Budaya organisasi yang sudah mapan mungkin memiliki norma-norma yang tidak sejalan dengan tujuan pengembangan budaya organisasi yang baru. Ini dapat menyebabkan resistensi terhadap perubahan dan menghambat upaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif.

Oleh karena itu, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Pati perlu mengadopsi pendekatan yang holistik dan terperinci dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Hal ini dapat mencakup penyusunan strategi komunikasi yang komprehensif, pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya budaya organisasi, serta upaya untuk membangun dukungan dan keterlibatan dari semua pihak yang terlibat dalam proses perubahan.

Dengan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini secara sistematis dan terperinci, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Pati dapat melangkah maju dalam mengembangkan budaya organisasi yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa setiap individu di masyarakat Pati dapat merasa dihargai dan didukung dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Hambatan lain yang dialami Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati yakni terkait dengan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan jadwal pelayanan kepada jamaah yang seharusnya dapat dilakukan dalam waktu satu jam, menjadi memakan waktu hingga dua jam. Meskipun

demikian, meski terdapat kendala dalam hal SDM, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sangat baik.

Bukti nyata dari kualitas pelayanan tersebut adalah prestasi yang diraih oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yaitu mendapatkan peringkat kedua nasional dalam program Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Hal ini menunjukkan bukan hanya keberhasilan pemimpin, tetapi juga kerja keras serta dedikasi dari seluruh anggota keluarga kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dalam mensukseskan program tersebut.

Meskipun mengalami hambatan dalam hal SDM, kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tetap berhasil mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Hal ini merupakan bukti nyata dari semangat kerjasama dan dedikasi yang mengakar dalam seluruh anggota kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, yang berkontribusi secara besar dalam mencapai prestasi tinggi dan membangun citra yang baik.

