

The Influence of Work Culture on The Quality of Marriage Service in Banyumas District

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pernikahan di Kabupaten Banyumas

Rosidin

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang

email : nazalnifa@yahoo.co.id

Noor Miyono

Universitas PGRI Semarang

email: noormyn@gmail.com

Abstract: Work culture is a component of human quality in changing the old way becomes the new way working that is oriented to customer satisfaction or the public. Religious Affairs Office of Banyumas Regency is one of the institutions in charge of services to the community, especially religious and employees implement integrated work culture by the Ministry of Religious Affairs. The purpose of this study to know the work culture influence for the wedding service quality at the Religious Affairs Office of Banyumas, Central Java. The approach used in this study is quantitative. The study population was community service users of the wedding with a sample of 140 obtained with quota purposive random sampling method. The study states: 1) the correlation between the variables work culture and strong service quality with value 0.834; 2) Innovation is an indicator of the weakest in the variable work culture and physical evidence the weakest indicator on service quality variables 3) The amount of influence on a lot of quality work culture of service equal to 69.6% and other variables that affect the quality of service of 30.1%. Workplace culture proven to improve service and provide a significant role, so that the work culture and the employees attached to the Office of Religious Affairs in Banyumas.

Abstraksi: Kantor Urusan Agama merupakan salah satu institusi yang bertugas melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya bidang keagamaan dan pegawainya menerapkan budaya kerja yang terintegrasi oleh Kementerian Agama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Banyumas Jawa Tengah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna jasa layanan pernikahan dengan jumlah sampel 100 yang diperoleh dengan metode kuota purposive random sampling. Hasil penelitian menyatakan : 1) korelasi antara variabel budaya kerja dan kualitas pelayanan kuat dengan nilai 0,834; 2) Inovasi merupakan indikator terlemah pada variabel budaya kerja dan bukti fisik merupakan indikator terlemah pada variabel kualitas pelayanan 3) Besarnya pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 69,6 % dan variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 30,1%. Budaya kerja terbukti meningkatkan pelayanan dan memberikan peran yang signifikan, sehingga budaya kerja melekat pada pegawai dan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Banyumas.

Keywords: Work culture, service quality

A. Pendahuluan

Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang di ambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi/institusi sehingga menjadi aturan yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai suatu tujuan organisasi. Nilai-nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauhmana karyawan menerima dan menjadi budaya kerja serta sebagai landasan perilaku dalam bekerja.

Budaya kerja juga dapat difungsikan sebagai tuntunan yang mengikat para anggota pegawai suatu organisasi, maka individu yang ada pada lembaga secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku dengan visi dan misi lembaga. Proses tersebut akan

membentuk individu sebagai pegawai yang berkualitas, berintegritas tinggi yang nantinya akan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan kompeten.

Pelayanan publik merupakan representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah.¹ Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.² Selain itu, juga disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.³

Salah satu jenis pelayanan negara kepada masyarakat adalah pelayanan perkawinan. Pelayanan perkawinan sangat terkait dengan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA), yang dalam hal Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.⁴ Sehingga, KUA melaksanakan dua fungsi : menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumahtangga KUA Kecamatan; dan melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵ Intinya, keberhasilan dan permasalahan pelayanan Kementerian Agama dalam pelayanan perkawinan ada di pundak para pegawai KUA sebagai ujung tombaknya.

Salah satu kasus terkait pelayanan perkawinan pernah muncul adanya Kepala KUA di Kota Kediri yang dijebloskan ke penjara atas dugaan gratifikasi biaya perkawinan.⁶ Selain itu, hasil penelitian Dahlan (2015) kasus perkawinan sejenis di Boyolali dan Wonosobo juga menjadi perhatian, meskipun pada akhirnya diketahui berawal dari masalah administrasi yang bukan kewenangan Kementerian Agama.⁷ Kerja keras Kemenag untuk menegaskan KUA dengan citra barunya yang bersih melayani menjadi ruh terbitnya PP 48/2014 tentang perubahan atas PP 47/2004 tentang PNBK.⁸

Sejak reformasi bergulir masyarakat semakin kuat daya tawarnya dalam hal pelayanan publik. Kementerian Agama sudah sepakat bahwa pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Misalnya, peningkatan layanan perkawinan pada KUA dan layanan haji.⁹

Kementerian Agama salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kehidupan keagamaan yang salah satunya terkait pelayanan perkawinan. Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.¹⁰

Dalam upaya meningkatkan kinerja yang pada ujungnya meningkatkan pelayanan, kementerian menetapkan 5 Nilai Budaya kerja yang terdiri dari Integritas, profesionalitas, Inovatif, tanggung jawab dan keteladanan. Dengan berpedoman pada 5 nilai budaya kerja tersebut, setiap aparatur Kementerian Agama diharapkan dapat melaksanakan tugas dan fungsi dengan sebaik-baiknya, berkinerja tinggi, serta terhindar dari segala bentuk pelanggaran dan penyimpangan.¹¹ Pelayanan pernikahan merupakan satu sasaran dari penerapan budaya kerja. Secara umum, Budaya kerja aparatur birokrasi (pegawai) sangat bermanfaat dalam mendukung aktifitas organisasi pemerintahan terutama dalam upaya membangun kembali citra positif aparat pemerintah. Oleh sebab itu diperlukan budaya kerja yang kuat sebagai salah satu unsur yang

mampu membantu pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.¹²

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pernikahan di kabupaten Banyumas Jawa Tengah?

B. Kerangka Teori

1. Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan suatu falsafat yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu organisasi/kelompok masyarakat kemudian tercermin dalam sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita dan pendapat yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.¹³ Budaya organisasi menurut Moelyono (2006) dapat dilihat dalam sikap dan perilaku organisasi yang diaktualisasikan oleh setiap anggota organisasi.

Bentuk budaya kerja adalah produktivitas yang berupa perilaku kerja pegawai yang tercermin dalam menjalankan tugas pokok fungsinya, misalnya keuletan, kerja keras, disiplin, tanggung jawab, kreatif, konsisten, responsive, mandiri dan sejumlah sikap lain yang merupakan bukti konkrit perilaku dari lima prinsip budaya kerja Kantor Kementerian Agama. Budaya kerja dapat dibagi menjadi dua sikap yaitu (1) sikap terhadap pekerjaan, yaitu kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai atau berpura-pura sibuk terhadap pekerjaannya sendiri. Sikap ini juga bisa dalam bentuk merasa terpaksa melakukan suatu pekerjaan hanya untuk kelangsungan jabatan dan karirnya. (2) perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, tanggungjawab, berhati-hati, cermat, teliti, suka membantu teman sejawat serta kemauan yang kuat belajar dan menyelesaikan tugas dan kewajibannya.

Budaya kerja di Kantor Kementerian Agama memiliki 5 (lima) prinsip budaya kerja yaitu; 1) *Integritas*, merupakan keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Pegawai yang mempunyai integritas pribadi yang baik adalah orang yang tidak diragukan dan selalu konsisten dalam kata dan perbuatan;¹⁴ 2) *Profesionalisme*, merupakan bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil terbaik yang terampil, handal dan sangat bertanggungjawab dalam menjalankan profesinya; 3) *Inovasi* adalah mengkreasikan hal baru yang lebih baik. Tuntutan masyarakat yang dinamis harus diimbangi dengan kreasi bagaimana menjalankan fungsi pelayanan dan pembinaan; 4) *Tanggungjawab* merupakan bekerja secara tuntas dan konsekuen. 5) *Keteladanan* artinya pegawai menjadi contoh yang baik bagi orang lain, muncul dari sikap perilaku yang dinyatakan secara sadar maupun tidak disadari. *Prinsip Penghargaan pada SDM*, artinya sesama anggota organisasi saling menghormati, dan organisasi menerapkan sistem reward dan punishment yang adil, adanya pengakuan terhadap prestasi anggota organisasi serta pemberlakuan sanksi bagi yang melakukan pelanggaran.¹⁵

Jadi budaya kerja dalam penelitian ini merupakan pandangan hidup yang harus dimiliki pegawai sebagai nilai-nilai yang harus menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong kerja, membudaya dalam kehidupan pegawai dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, keyakinan, cita-cita dan tindakan yang terwujud sebagai kinerja. Indikator budaya kerja yang ada di Kantor Kementerian Agama kabupaten Banyumas meliputi 5 budaya kerja, yaitu: Integritas. Profesional. Tanggungjawab, Inovasi dan Keteladanan.

Manfaat yang diperoleh dalam menjalankan budaya kerja antara lain (1) menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, (2) keterbukaan komunikasi, kebersamaan dan kekeluargaan dalam memperbaiki kesalahan kerja, (3) cepat menyesuaikan diri terhadap perkembangan dari luar, (4) mengurangi dan meminimalisir kesalahan data dan informasi.

2. Pelayanan Publik

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan publik perlu mendapat prioritas utama dari lembaga pemerintah, karena hal ini telah menimbulkan permasalahan dalam masyarakat selaku pengguna jasa layanan pemerintah. Pemerintah tidak bisa menghindari situasi untuk memenuhi tuntutan layanan publik secara transparan pada tingkat yang saling memuaskan. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin tumbuh kuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima masyarakat semakin buruk maka akan semakin menurun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hubungan sebab akibat tersebut mulai terlihat pada saat individu pegawai melaksanakan pekerjaannya yang di tampilkan dalam bentuk sikap dan perilaku saat bekerja melayani masyarakat yang merupakan cerminan budaya kerja pegawai.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian tindakan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan untuk memecahkan masalah yang disediakan oleh penyelenggara layanan.¹⁶

Sedangkan Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Wyckup (2002: 59) disebutkan Kualitas Pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara *excellence* atau *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian pelayanan yang dilakukan perusahaan supaya dapat memenuhi harapan dari pelanggan.¹⁷

Sesuai keputusan MENPAN-RB tersebut diatas bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antara lain (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) akurasi, (5) keamanan, (6) tanggungjawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta (10) kenyamanan.

3. Pelayanan Perkawinan

Perkawinan merupakan salah satu tonggak kehidupan yang sangat berpengaruh terhadap hidup seseorang, di mana seseorang telah dipandang dewasa untuk membangun komitmen bersama pasangannya guna melaksanakan tanggung jawab membentuk suatu keluarga.¹⁸ Sedangkan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menyebutkan perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Merujuk pada KEP/25/M.PAN/2/2014, pengertian pelayanan perkawinan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama mulai pra nikah, pelaksanaan dan pasca nikah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan pelayanan sangat di dukung oleh berbagai pihak salah satunya para petugas pelayanan itu sendiri. Sementara itu, budaya kerja petugas pelayanan akan sangat menentukan keberhasilan pelayanan termasuk pelayanan pernikahan.

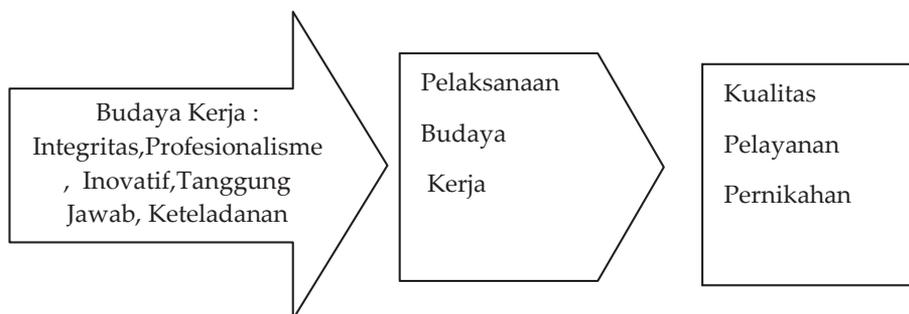
4. Kerangka Pikir Penelitian

Kondisi sekarang ini yang dihadapi oleh birokrasi aparatur negara bukan lagi hanya tantangan, tetapi sudah meningkat menjadi tuntutan yang bersifat dinamis yang menuntut pekerjaan terus berubah dan adaptif, fleksibel dan cepat sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna jasa dalam hal ini masyarakat.

Perubahan sosial masyarakat yang cepat, kemajuan teknologi dan informasi, harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan publik, meningkatnya daya kritis dari iklim organisasi birokrasi menjadikan masyarakat tidak toleran lagi pada keterbatasan, ketidakmampuan serta penyelewengan terhadap pelayanan birokrasi. Keadaan yang demikian tentu harus direspon oleh pegawai birokrasi khususnya Kemenag dengan melaksanakan pelayanan yang prima (*excellent service*). Oleh karena itu birokrasi aparatur negara dengan tugas utama memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya perubahan pola pikir sesuai perkembangan dinamika dan tuntutan masyarakat sehingga perubahan tersebut akan dapat seimbang dengan dampak yang baik untuk lembaga/instansi.

Perubahan-perubahan dalam melakukan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup merubah mental dalam bentuk budaya kerja dari keadaan yang suka dilayani menjadisukamelayani, memberikan pelayanan yang humanis, memahami tugas dan fungsinya agar pelayanan prima kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik, serta memiliki kecintaan terhadap pekerjaannya dalam pengabdianya kepada masyarakat.

Pengukuran budaya kerja dalam pelayanan pernikahan pada KUA di kabupaten Banyumas dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Alur pikir penelitian Budaya Kerja dalam Pelayanan Pernikahan

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penetapan sampel menggunakan metode *kuota purposive random sampling*, dengan kriteria yaitu : Kabupaten Banyumas dipilih dengan alasan masuk urutan tinggi pencatatan nikah dalam 1 tahun terakhir, penentuan wilayah berdasarkan KUA ibukota kabupaten, KUA penyangga dan KUA kategori jauh dari ibu kota juga melakukan catatan pernikahan tertinggi dan sampel dipilih dengan cara random pada masing-masing KUA yang 5 bulan Februari sampai Juni 2016 melakukan pencatatan pernikahan.

Berdasarkan kriteria di atas, maka diperoleh lokasi penelitian adalah KUA Teladan 2016 KUA Kecamatan Purwokerto Timur dengan 119 peristiwa Nikah, KUA Kecamatan Sokaraja sejumlah 195 peristiwa nikah dan KUA Kecamatan Cilongok dengan 343 peristiwa nikah dan terbesar di Banyumas. Adapun peristiwa nikah seluruh KUA di Banyumas berjumlah 4.750 peristiwa.¹⁹

Dengan rumus Slovin sampel minimal yang diambil sebesar 100 responden. Akan tetapi, sampel yang dikumpulkan pada penelitian ini sebanyak 140 artinya jumlah sampel sudah melebihi ketentuan minimal.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Budaya kerja merupakan suatu falsafat yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu organisasi/kelompok masyarakat kemudian tercermin dari dalam sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita dan pendapat yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Budaya kerja kantor Kementerian agama dalam hal ini KUA kabupaten Banyumas diukur melalui indikator Integritas, Profesionalitas, Inovatif, Tanggungjawab dan Keteladanan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan . Kualitas pelayanan dalam

penelitian ini diukur melalui indikator bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*)

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai salah satu derajat ketepatan pengukuran tentang isi dari pernyataan. Validitas dalam penelitian merupakan kesahihan instrumen dalam mengukur gejala yang hendak diukur. Instrumen dikatakan valid apabila menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sugiyono (2010) bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas merupakan konstruk dikatakan valid dan apabila di bawah 0,3 maka pertanyaan kuesioner yang diajukan tidak valid.²⁰ Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis butir dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total. Rumus yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus *Product Moment Person*. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak, maka r yang diperoleh (r_{hitung}) dibandingkan dengan (r_{tabel}) Product moment dengan taraf signifikan 5% apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > 0,3$.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten. Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali. Untuk itu pertanyaan-pertanyaan yang termuat dalam kuesioner dibuat sedemikian rupa, sehingga jika diisi berulang kali oleh responden hasilnya masih relatif konsisten. Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji, salah satu alat ujinya adalah menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Nilai batas yang digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah diatas 0,70. Jika nilainya dibawah 0,70 maka pertanyaan kuesioner yang diajukan tidak reliabel.²¹

D. Pembahasan

1. Deskripsi data penelitian

Deskripsi tentang data yang diperoleh dari rekapitulasi kuesioner dari responden penelitian di Kabupaten Banyumas. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa KUA di Kabupaten Banyumas sebanyak 100 responden yang tersebar di 5 Kecamatan. Kuesioner penelitian terdiri dari 2 variabel, yaitu 1) budaya kerja 2) kualitas pelayanan. Deskripsi variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Data Deskriptif Variabel Penelitian.

Statistics			
		BudKer	KuaPel
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		100.6400	173.8500
Std. Deviation		11.09602	19.30373
Range		48.00	83.00
Minimum		77.00	132.00
Maximum		125.00	215.00

Sumber; Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan responden 100 diketahui skor minimum 215 dan skor maksimum 132 dengan range skor 83. Variabel budaya kerja dengan responden 100 diketahui skor maksimum 125 dan skor minimum 77 dengan range skor 48.

Persepsi responden terhadap budaya kerja dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 2 Frekwensi dan persentase skor variabel Budaya Kerja

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
117 – 126	Sangat baik	11	11 %
107 – 116	Baik	17	17 %
97 – 106	Cukup baik	38	38 %
87 – 96	Kurang baik	23	23 %
77 – 86	Tidak baik	11	11 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel 2 di atas terlihat bahwa persepsi responden terhadap budaya kerja KUA Kabupaten Banyumas, sebanyak 11% responden menyatakan budaya kerja sangat baik, 17% responden menyatakan baik, 38% responden menyatakan cukup baik, 23% responden menyatakan kurang baik dan hanya 11% responden menyatakan tidak baik. Nilai mean dari budaya kerja sebagaimana tabel 1 sebesar 101, berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa budaya kerja KUA Kabupaten Banyumas dikategorikan cukup baik.

Tabel 3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
201 – 217	Sangat baik	10	10 %
184 – 200	Baik	18	18 %
167 – 183	Cukup baik	40	40 %
150 – 166	Kurang baik	23	23 %
132 – 149	Tidak baik	9	9 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan KUA Kabupaten Banyumas, sebanyak 10% responden menyatakan kualitas pelayanan sangat baik, 18% responden menyatakan baik, 40% responden menyatakan cukup baik, 23% responden menyatakan kurang baik dan hanya 9% responden menyatakan tidak baik. Nilai mean dari kualitas pelayanan sebagaimana tabel 1 sebesar 174, berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KUA Kabupaten Banyumas dikategorikan cukup baik.

2. Uji Normalitas dan Linearitas Data

a. Hasil uji normalitas data

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan ketentuan jika signifikansi kurang dari 0,05 berarti data yang akan diuji tidak normal dan jika signifikansi lebih 0,05 maka berarti datanya normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov*.

Tabel 4 Hasil uji normalitas data Budaya Kerja.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
BudKer	.083	100	.186	.976	100	.163

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4 hasil uji normalitas data penelitian terlihat bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* pada variabel budaya kerja sebesar 0,186 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data budaya kerja berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk pengujian regresi.

Tabel 5 Hasil uji normalitas data Kualitas pelayanan.

Tests of Normality						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KuaPel	.066	100	.200*	.983	100	.236

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 5 hasil uji normalitas terlihat bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data kualitas pelayanan berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk pengujian regresi.

b. Hasil uji linearitas data

Uji linearitas dilakukan mencari persamaan garis regresi variabel bebas budaya kerja (X_1) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y). Hasil uji linearitas diperoleh sebagai berikut

Tabel 6 Hasil uji Linearitas data.

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KuaPel *	(Combined)	29224.250	40	730.606	5.623	.000
BudKer	Between Groups	25678.209	1	25678.209	197.615	.000
	Deviation from Linearity	3546.041	39	90.924	.700	.881
	Within Groups	7666.500	59	129.941		
	Total	36890.750	99			

Berdasarkan data tabel 6 menunjukkan hasil linearitas variabel terikat budaya kerja dengan variabel bebas kualitas pelayanan. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi linearitas *Deviation from Linearity* budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $0,881 \geq 0,05$ menunjukkan bahwa kedua variabel bersifat linear, maka variabel budaya kerja memenuhi syarat untuk uji regresi.

c. Uji Faktor Dimensi Variabel

Berdasarkan hasil olah data dari pendapat responden tentang budaya kerja dilingkungan KUA Kabupaten Banyumas Jawa Tengah setiap indikatornya dipersepsikan responden berbeda. Budaya kerja KUA yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu Integritas, Profesional, Inovatif, Tanggung jawab dan Keteladanan terlihat sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 7 Hasil uji faktorial indikator budaya kerja

Variabel Budaya kerja		
Indikator	Initial	Extraction
X1.a (Integritas)	1.000	.803
X1.b (Profesional)	1.000	.727
X1.c (Inovatif)	1.000	.682
X1.d (Tanggungjawab)	1.000	.840
X1.e (Keteladanan)	1.000	.756

Component Analysis X1

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat di jelaskan bawa indikator inovatif pada budaya kerja KUA Kabupaten Banyumas dipersepsikan oleh responden yang paling rendah dengan skor 0.682 dibandingkan dengan empat indikator lainnya. Indikator tanggungjawab pada budaya kerja KUA dipersepsikan paling baik dengan skor 0,840, selanjutnya urutan kedua indikator integritas dengan skor 0,803 indikator keteladanan dengan skor 0,756 dan indikator profesional dengan skor 0,727.

Tabel 8 merupakan hasil olah data dari pendapat responden tentang kualitas pelayanan dilingkungan KUA Kabupaten Banyumas Jawa Tengah setiap indikatornya dipersepsikan responden juga berbeda. Kualitas pelayanan KUA yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, tanggungjawab, jaminan dan empati terlihat sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 8 Hasil uji faktorial indikator kualitas pelaayanan KUA

Variabel Kualitas Pelayanan		
Indikator	Initial	Extraction
Y1.a (Bukti Fisik)	1.000	.482
Y1.b (Kehandalan)	1.000	.815
Y1.c (Daya tanggap)	1.000	.839
Y1.d (Jaminan)	1.000	.767
Y1.e (Empati)	1.000	.756

Component Analysis Y.

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator bukti fisik/kondisi fisik pelayanan KUA dipersepsikan paling rendah dengan skor 0,482 dibandingkan dengan empat indikator lainnya. Indikator daya tanggap pada pelayanan KUA dipersepsikan paling baik dengan skor 0,839, selanjutnya urutan kedua sampai ke empat berturut-turut indikator kehadalan dengan skor 0,815 indikator jaminan dengan skor 0,767 dan indikator empati dengan skor 0,756.

d. Hasil Uji Regresi Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Pengujian pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9 Hasil uji korelasi budaya kerja terhadap kualitas pelayanan

Correlations			
		KuaPel	BudKer
Pearson Correlation	KuaPel	1.000	.834
	BudKer	.834	1.000
Sig. (1-tailed)	KuaPel	.	.000
	BudKer	.000	.
N	KuaPel	100	100
	BudKer	100	100

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa korelasi antara variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai korelasi sebesar 0,834 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi antar kedua variabel sangat kuat dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 10 Hasil uji pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.693	6.14844

a. Predictors: (Constant), KuaPel

b. Dependent Variable: BudKer

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai *R square* sebesar 0,696 artinya bahwa 69,6 % kualitas pelayanan KUA dipengaruhi oleh budaya kerja, sisanya 30,4% kualitas pelayanan KUA dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 11 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.267	5.599	3.084	.003
	KuaPel	.480	.032	.834	14.981

a. Dependent Variable: BudKer

Berdasarkan tabel 11 hasil uji regresi budaya kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil nilai konstanta 17,267 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,480 dengan signifikansi 0,003. sehingga persamaan regresi sebagai berikut: $\hat{Y} = 17,267 + 0,480 X_1$. Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A = Angka 17,267 artinya jika budaya kerja dianggap konstan maka kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 17,267.

B = Angka 0,480 menunjukkan koefisien regresi positif, artinya apabila budaya kerja meningkat maka kualitas pelayanan juga meningkat

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa naik turunnya kualitas pelayanan KUA dipengaruhi oleh naik turunnya budaya kerja pegawainya. Semakin baik budaya kerja pegawai KUA, maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Demikian pula sebaliknya jika budaya kerja tidak baik, maka kualitas pelayanan KUA juga akan mengalami penurunan.

e. Telaah Hasil Pengujian Data

Hasil analisis deskriptif penelitian secara umum menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel penelitian budaya kerja maupun kualitas pelayanan masuk dalam kategori cukup baik. Persepsi tersebut didasarkan pada nilai *mean* terhadap hasil data penelitian yang diperoleh dari responden. Persepsi responden pada variabel budaya kerja dan kualitas pelayanan KUA Kabupaten Banyumas menunjukkan kategori cukup baik, terbukti dari nilai mean jawaban responden terhadap kedua variabel tersebut sebesar 101 dan 174 sebagaimana tabel 1. Hasil ini menunjukkan bahwa realitas budaya kerja dan kualitas pelayanan pegawai KUA masih dibawah standar dari harapan masyarakat pengguna jasa KUA. Idealnya budaya kerja dan kualitas pelayanan

masuk dalam persepsi sangat baik. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan memang tidak saja dipengaruhi oleh budaya kerja pegawai, masih banyak faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Kepemimpinan, iklim kerja, latar belakang pendidikan responden juga dapat menjadi faktor persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA di Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan hasil uji indikator terhadap variabel budaya kerja terlihat bahwa indikator inovatif karyawan KUA dipersepsikan paling rendah dengan skor 0,682 dibandingkan dengan empat indikator lainnya. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa karyawan KUA Banyumas memiliki daya inovasi yang rendah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu kepala kantor KUA harus mendorong dan memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk melakukan inovasi dalam melayani masyarakat. Kondisi sebaliknya indikator tanggungjawab karyawan KUA Banyumas dipersepsikan paling baik dengan skor 0,840, hal ini menunjukkan bahwa pegawai KUA memiliki rasa tanggungjawab terhadap pekerjaannya sesuai bidang kompetensinya telah mendapat pengakuan masyarakat pengguna jasa KUA. Kondisi ini harus terus dipertahankan agar kualitas pelayanan KUA semakin baik.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa indikator bukti fisik/kondisi fisik dipersepsikan oleh masyarakat menduduki peringkat paling rendah dengan skor 0,482 sangat dibawah standar. Persepsi ini memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa kondisi kantor KUA di Kabupaten Banyumas secara fisik masih jauh dari harapan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu kepala kantor KUA diharapkan senantiasa memperbaiki ruang dan fasilitas kantor KUA yang memberikan kenyamanan layanan kepada masyarakat. Pada bagian lainnya bahwa indikator daya tanggap pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dipersepsikan paling baik dengan skor 0,839. Persepsi masyarakat terhadap daya tanggap pegawai KUA dalam memberikan pelayanan pernikahan telah memperoleh apresiasi yang

baik dari masyarakat. Keadaan ini harus terus ditingkatkan, termasuk indikator kualitas pelayanan yang lainnya mencakup kehandalan, jaminan dan empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan oleh hasil uji regresi sebesar 0,696 atau sama dengan 69,6% kualitas pelayanan KUA Kabupaten Banyumas dipengaruhi oleh budaya kerja pegawainya. Besaran persentase tersebut masih kurang jika dilihat dari hasil korelasi antara variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan juga menunjukkan sangat kuat, dengan nilai korelasi sebesar 0.834 sebagaimana tabel 9. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa budaya kerja pegawai mempunyai kaitan erat dengan kualitas pelayanan, dengan demikian idealnya pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan juga harus lebih besar dari 69,6%. Hasil tersebut memberikan gambaran kepada kita bahwa pegawai KUA harus lebih kuat lagi dalam membangun budaya kerja yang lebih baik dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat yang menggunakan jasa KUA, khususnya di Kabupaten Banyumas.

Koefisien regresi pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang positif yaitu $\hat{Y} = 17,267 + 0,480 X_1$ artinya bahwa naik turunnya kualitas pelayanan KUA sangat dipengaruhi baik buruknya budaya kerja para pegawainya. Semakin baik budaya kerja yang dilakukan oleh para pegawai KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat Banyumas. Koefisien ini juga memberikan informasi kepada pimpinan KUA diharapkan selalu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk menjaga konsistensi budaya kerja yang baik dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Variabel selain budaya kerja yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 30,4%. Variabel lain tersebut bisa berasal dari internal dan eksternal kantor KUA misalnya yang berasal dari internal dapat berasal

dari gaya kepemimpinan, motivasi kerja pegawai, dan kompetensi pegawai. Sedangkan yang berasal dari eksternal dapat berupa kebijakan Kemenag, perkembangan teknologi dan informasi, tingkat pendidikan masyarakat. Oleh karena hal tersebut jajaran pegawai dan pimpinan KUA kabupaten Banyumas harus lebih peka terhadap faktor internal dan eksternal selain budaya kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa faktor yang mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan yang baik antara lain (1) kesadaran para pejabat dan pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan umum, (2) faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, (3) faktor manajemen organisasi yang merupakan sistem berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, (4) faktor keterampilan dan kompetensi pegawai, (5) faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan uji regresi tentang pengaruh budaya kerja dan kualitas pelayanan juga dapat dijelaskan sebagai bahwa budaya kerja merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Budaya kerja pegawai KUA kabupaten Banyumas harus mendapat perhatian dari berbagai pihak yaitu pemerintah pusat maupun daerah dalam hal ini Kemenag, kepala KUA dan pegawai itu sendiri. Kualitas budaya kerja pegawai KUA harus terus ditingkatkan secara sungguh-sungguh agar pencapaian kinerja pelayanan bisa maksimal. Budaya inovatif dalam bekerja pegawai KUA perlu mendapat perhatian dari kepala kantor KUA, terutama inovasi dalam melakukan pekerjaan maupun memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa layanan KUA. Kondisi fisik kantor KUA juga harus mendapat perhatian yang serius agar pelayanan menjadi lebih baik. Kondisi fisik kantor KUA bisa meliputi perangkat teknologi yang digunakan, fasilitas perkantoran terkait pelayanan, tempat parkir, ruang tunggu, kamar mandi dan toilet yang memadai akan membuat masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan jasa layanan kantor KUA. Kepala kantor KUA dan pegawai juga harus meningkatkan kualitas

profesionalismenya serta pelayanan dengan penuh empati terhadap warga masyarakat, karena kedua indikator ini menduduki peringkat kedua yang dipersepsikan kurang baik oleh masyarakat.

Suatu organisasi termasuk kantor KUA kabupaten Banyumas, jika ingin mempertahankan budaya kerja yang kuat, maka pimpinan organisasi tersebut harus konsisten dan berusaha semaksimal mungkin menerapkan dan mengawasi budaya kerja tersebut secara terus-menerus kepada para karyawannya. Jika suatu organisasi tidak konsisten menerapkan budaya kerja, maka budaya kerja tersebut secara perlahan dan pasti akan mereduksi dan pada akhirnya organisasi tersebut akan lemah kinerjanya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Implikasi dari hasil penelitian tentang pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di atas bahwa kantor Kemenag, khususnya kabupaten Banyumas harus aktif dalam melakukan sosialisasi tentang pentingnya budaya kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Paket pelatihan bagi pegawai KUA tentang bagaimana membangun budaya kerja yang berkualitas juga harus terus dilakukan secara terintegrasi dan berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kompetensi dan kualitas pemahaman budaya kerja. Manajemen KUA harus terus dilakukan perbaikan, khususnya terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi pendukung utama dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kantor KUA sebagai suatu organisasi pelayanan publik yang mempunyai ciri *public accountability* dimana setiap warga negara/masyarakat mempunyai hak untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Keinginan masyarakat dalam keterlibatannya mengevaluasi kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang cukup dominan dari akibat semakin meningkatnya kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam berkembang, dimana masyarakat semakin paham dan mengerti akan hak dan kewajiban mereka dalam mengelola persoalan-persoalan publik.

Kepemimpinan birokrasi yang profesional (kantor Kemenag) harus selalu memiliki inspirasi dan energi untuk mengelola manajemen secara cerdas, tanggap lingkungan, mengorganisir dan mengintegrasikan setiap potensi sumberdaya manusia yang dimiliki serta infrastruktur yang mendukungnya, serta potensi kekuatan lainnya untuk mencapai pelayanan publik yang memuaskan. Dengan demikian pemimpin birokrasi harus memiliki kapasitas dan kapabilitas mental intelektual yang sesuai sehingga mampu mendorong fokus tujuan organisasi dan mendukung etos kerja yang tinggi dalam organisasi yang dipimpinnya.

E. Penutup

Kesimpulan hasil penelitian berdasarkan data di atas adalah : a) Persepsi responden terhadap budaya ditunjukkan dengan nilai mean 101, maka budaya kerja KUA dipersepsikan cukup baik. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan dengan nilai mean 174, maka kualitas pelayanan KUA dipersepsikan cukup baik. b) Tanggungjawab adalah indikator budaya kerja yang paling kuat dengan nilai 0,840 dan inovatif merupakan indikator terlemah dengan skor 0,682. Daya tanggap merupakan indikator kualitas pelayanan terkuat dengan nilai 0,839 dan bukti fisik merupakan indikator terlemah dengan skor 0,482. c) Korelasi antara variabel budaya kerja dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,834 termasuk kategori kuat. d) Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 69,6% dengan koefisien regresi positif, artinya bahwa baik buruknya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh baik buruknya budaya kerja pegawai KUA.

Untuk itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas hendaknya; 1) Mendorong pegawai KUA untuk tidak terjebak pada rutinitas dengan terus melahirkan kreasi baru sesuai bidangnya yang membawa manfaat sesuai dengan konteks situasi dan kondisi. 2) Mendorong pegawai KUA agar terbuka terhadap ide-ide baru maupun cara-cara baru dalam bekerja melayani masyarakat. 3)

Menumbuhkembangkan keyakinan, kerja keras dan fokus pada hasil kerja yang memuaskan masyarakat dan 4) Meningkatkan kualitas fisik kantor KUA untuk kenyamanan pelayanan.

Disamping itu, Pegawai KUA Kabupaten Banyumas hendaknya; 1) Melakukan terobosan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 2) Melakukan pekerjaan dengan berfokus pada penyelesaian masalah dan mampu menjawab tantangan teknologi, 3) Terbuka dengan masukan yang berupa saran, kritik dan ide dari rekan sejawat dan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan dan 4) Melakukan perbaikan berkala dan berkelanjutan serta meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi.

Daftar Pustaka

Boediono, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Kawula Indonesia, 1999.

Dewi, Eka, "Nilai Budaya Layanan Publik", (<http://blogpelayananpublik.blogspot.co.id>), 2012. (diunduh tanggal 10 Agustus 2016)

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

Dokumen KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Eldison, 2016. "Budaya Kerja dan Pola Pikir PNS" dalam <http://bdkpadang.kemenag.go.id> diunduh tgl 9 Agustus 2016

Hakim, Lukman, S, *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014.

Haryanto, Joko T, "Fenomena Perkawinan di Bawah Umur Studi Kasus pada Masyarakat Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan," *Jurnal Analisa*, Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, Vol. 19, No. 01, Januari-Juni 2012.

Kuncoro, Wahyu, "*Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit umum dr. Kariadi*. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, Tesis, 2006.

Murtado, Dodo, "Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag," *Majalah Ikhlas Beramal*, Edisi 96, November-Desember 2015.

Ratminto dan Winarsih AS, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

- Rivai, Abdul, "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Academica Fisip UNTAD* Vol.05, No. 01, Pebruari Tahun 2013.
- Rosidi, Ahmad (ed.), *Kasus-kasus Aktual Pelayanan Keagamaan di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015.
- Rosidin, "Indeks Kualitas Pelayanan Perkawinan di Jawa Tengah". *Jurnal Ijtihad IAIN Salatiga*, Vol.16, No. 02, Desember 2016.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Supriyadi, Gering dan Guno Tri, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta: Lembaga Administrasi, 2003.
- SIMKAH, *Dirjen Bimas Islam*, Jakarta: Kemenag RI, Mei 2016.
- Puslitbang Kehidupan, *Desain Opersional Survey Kerukunan Umat Beragama di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015.
- Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Endnotes

1. Dewi, Eka, "Nilai Budaya Layanan Publik," (<http://blogpelayananpublik.blogspot.co.id>), 2012. (diunduh tanggal 10 Agustus 2016).
2. Dokumen Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Boediono, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Kawula Indonesia, 1999, h. 60
4. KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
5. KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
6. Ahmad Rosidi (ed.), *Kasus-kasus Aktual Pelayanan Keagamaan di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015, h. ix
7. Rosidin, "Indeks Kualitas Pelayanan Perkawinan di Jawa Tengah". *Jurnal Ijtihad*, IAIN Salatiga, Vol.16, No. 02, Desember 2016, h. 259
8. Dada Murtado, "Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag," *Majalah Ikhlas Beramal*, Edisi 96 November-Desember 2015, h. 7
9. Dada Murtado, "Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag," *Majalah Ikhlas Beramal*, Edisi 96 November-Desember 2015, h. 8
10. Undang - Undang No. 1 Tahun 1974 Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
11. Lukman Hakim S., *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014, h. 3
12. Abdul Rivai, "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Academica Fisip UNTAD* Vol. 05, No. 01, Pebruari Tahun 2013, h. 949
13. Guno dan Supriyadi, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta: Lembaga Administrasi Jakarta, 2003, h. 8

14. Guno dan Supriyadi, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta: Lembaga Administrasi Jakarta, 2003, h. 13
15. Eldison, "Budaya Kerja dan Pola Pikir PNS," (<http://bdkpadang.kemenag.go.id>), 2001. (diunduh tgl 9 Agustus 2016)
16. Ruminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, h. 2
17. Ruminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, h. 260
18. Joko T Haryanto, *Fenomena Perkawinan di Bawah Umur Studi Kasus pada Masyarakat Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan*, 2012, h. 2
19. SIMKAH, *Dirjen Bimas Islam*, Jakarta: Kemenag RI, Mei 2016
20. Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010, h. 178
21. Puslitbang Kehidupan, *Desain Operasional Survey Kerukunan Umat Beragama di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015, h. 10