

# Dialog

Vol. 39, No. 2, Desember 2016

## Jurnal Penelitian dan Kajian Keagamaan

ISSN : 0126-396X

### **PENGARAH**

Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI

### **PENANGGUNGJAWAB**

Sekretaris Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI

### **MITRA BESTARI**

Prof. Dr. Komaruddin Hidayat, M.A. (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. Muhammad Hisyam (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia)  
Prof. Dr. Masykuri Abdillah, M.A. (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. H. M. Atho Mudzhar, M.A. (Dosen Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. Iik Arifin Mansurnoor (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

### **PEMIMPIN REDAKSI**

Dr. Fakhriati

### **SEKRETARIS REDAKSI**

Ir. Hj. Sunarini, M.Kom.

### **DEWAN REDAKSI**

Dr. H. Muhammad Adlin Sila, M.A. (Puslitbang Kehidupan Keagamaan)  
Prof. Dr. H. Imam Tholikhah (Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan)  
Dr. Hayadin, M.Pd. (Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan)  
Dr. H. Zainuddin Daulay (Puslitbang Kehidupan Keagamaan)  
Dr. Acep Arifudin (Puslitbang Lektur dan Khazanah Keagamaan)  
Lukmanul Hakim (LaKIP Jakarta)

### **SEKRETARIAT REDAKSI**

Heny Lestari, S.Pd.  
Rahmatillah Amin, S.Kom.  
Wawan Hermawan, S.Kom.  
Dewi Indah Ayu D., S.Sos.  
Sri Hendriani, S.S.i.

### **SETTING LAYOUT & DESAIN GRAFIS**

Taufik Budi Sutrisno, S.Sos.  
Abas, M.Si.  
M. Nasir

### **REDAKSI DAN TATA USAHA**

Sekretariat Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI  
Jl. M.H. Thamrin No. 6, Jakarta Pusat – Telp./Fax. (021) 3920688 – 3920662  
e-mail : [sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id](mailto:sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id)

Jurnal Dialog diterbitkan satu tahun dua kali, pada bulan Juni dan Desember oleh Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Jurnal Dialog sebagai media informasi dalam rangka mengembangkan penelitian dan kajian keagamaan di Indonesia. Jurnal Dialog berisi karya tulis ilmiah, hasil kajian dan penelitian sosial keagamaan. Redaksi mengundang para peneliti agama, cendekiawan dan akademisi untuk berdiskusi dan menulis secara ilmiah demi pengembangan penelitian maupun kajian sosial keagamaan di Indonesia dalam Jurnal DIALOG ini.

## PENGANTAR REDAKSI

---

Jurnal Dialog untuk edisi akhir tahun 2016 ini menampilkan beberapa artikel yang beragam. Keseluruhan tulisan ini meskipun memiliki topik yang berbeda-beda namun pada hakekatnya memberikan gambaran tentang potret permasalahan yang dihadapi masyarakat, baik secara makro maupun mikro.

Pada tulisan pertama di Jurnal Dialog edisi Desember ini, Julius dkk mengemukakan tulisan dengan judul “Penentuan Hari Libur Nasional Umat Kristen di Indonesia Menggunakan Algoritma Astronomi Meeus”. Menurut Julius dkk, penghitungan waktu dengan menggunakan algoritma astronomi Meeus akan memberikan manfaat yang amat besar dalam penentuan perayaan Paskah bagi umat Kristen di Indonesia. Meskipun selama ini ketentuan tersebut ditetapkan oleh Kementerian Agama berdasarkan rekomendasi dari Persekutuan Gereja di Indonesia (PGI) dan Konferensi Wali Gereja Indonesia (KWI), namun urgensi penggunaan penghitungan algoritma astronomi meeus akan memberikan landasan akademis yang lebih menguatkan penetapan hari libur nasional bagi umat Kristen.

Tulisan lainnya adalah tentang “Peringkat Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan Maqashid Syariah” oleh Herni Ali dan Ali Rama. Artikel ini memberikan gambaran tentang signifikansi pengembangan konsep *maqashid syariah* dalam kaitannya dengan tujuan bank syariah di Indonesia. Adapun tujuan utama dari konsep ini diukur dari rasio kinerja yang relevan dengan tujuan syariah itu sendiri, yaitu pertama pendidikan individu (*tahdhib al-fard*); kedua penegakan keadilan (*iqamah al-‘adl*); dan ketiga kesejahteraan (*jalb al-maslahah*). Menurut penulis ketiga hal inilah yang sesungguhnya perlu dijabarkan dalam pelaksanaan bank syariah di Indonesia, sehingga pelaksanaannya dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, terkait dengan pendidikan dan pelatihan serta disiplin kerja guru. Dalam tulisannya Neneng LM membahas tentang “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru Agama pada Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan.

Dalam tulisan ini, Neneng berargumen bahwa kinerja guru agama memiliki relevansi yang kuat dengan pelatihan diklat yang diterima oleh para guru tersebut. Dengan mengambil sampel penelitian pada Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan dan menggunakan metode survei kausal, Neneng menganalisis signifikansi dan relevansi diklat dalam meningkatkan disiplin kerja guru Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan. Artikel ini sesungguhnya menyampaikan pesan tentang urgensi pembelajaran dan peningkatan yang berkesinambungan dalam proses pendidikan.

Masih tentang guru, Dermawati dalam tulisannya “Produktivitas Kerja Guru Madrasah di Kawasan Industri Kabupaten Bekasi” menekankan pentingnya kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki oleh para guru dalam kaitannya dengan produktivitas kerja yang optimal. Hal tersebut karena produktivitas guru akan memberikan pengaruh pada kualitas alumni dari sekolah tersebut. Berkaitan dengan hal ini, Dermawati menganalisis pentingnya peran pimpinan madrasah dalam merancang pelatihan yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme guru sehingga dapat terus meningkatkan kualitas lulusan peserta didik.

Artikel selanjutnya ditulis oleh M. Agus Noorbani tentang “Pelayanan Haji Khusus PIHK Azizi Kencana Wisata Kota Medan”. Tulisan ini memberikan gambaran dan analisis penyelenggaraan ibadah haji sebagai bagian penting dari ibadah individual dan sosial yang melibatkan peran serta negara sebagai pelaksana amanat undang-undang negara sekaligus juga sebagai pemegang amanat agama. Oleh karena itulah, artikel ini menitikberatkan urgensi peran Kementerian Agama dari pusat sampai daerah untuk melakukan pengawasan secara sistematis dan proporsional dalam rangka menjamin pelaksanaan haji sesuai dengan harapan serta memberikan sanksi bagi penyelenggara haji yang melakukan pelanggaran agar jamaah haji tidak merasa dirugikan. Hal ini tentu saja menekankan pentingnya sosialisasi dan implementasi undang-undang yang menjamin kenyamanan serta

keamanan penyelenggaraan haji dan menegakkan hukum sebagai pengawal pelaksanaan haji tersebut dalam bentuk pengawasan dari aparat yang berwenang dengan pemberian sanksi bagi yang melanggar undang-undang tersebut.

Nurus Shalihin menganalisis permasalahan kekuasaan dan kaitannya dengan makna religiusitas yang terdapat dalam iklan. Dalam tulisannya "Relasi Kuasa dan Reproduksi Makna Religiusitas dalam Iklan-Iklan Islami Ramadhan", Nur Shalihin menganalisis tentang fenomena yang terjadi di masyarakat, dimana muncul pelbagai iklan dengan simbol-simbol keislaman pada bulan Ramadan untuk menarik konsumen atau masyarakat. Tulisan ini mencoba untuk menganalisis dengan mencermati konstruksi makna dalam iklan tersebut kaitannya dengan representasi keislaman, hubungan simbol-simbol tersebut dengan produk yang diiklankan, suasana dan gaya hidup yang direpresentasikan dalam iklan serta pesan yang ingin disampaikan. Menurut penulis ide-ide tersebut tidak lepas dari tujuan iklan tersebut yaitu maksimalisasi keuntungan dan utilitas.

Qowaid dalam tulisan tentang pendidikan, menyoroti pentingnya meningkatkan dan mengembangkan pola pendidikan karakter dengan tulisannya tentang "Pendidikan Karakter melalui Pendidikan Agama di SMAN 2 Semarang". Dalam tulisannya, Qowaid memberikan gambaran dan analisis tentang faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pendidikan karakter melalui pendidikan agama di sekolah dengan mengambil sampel Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Semarang. Qowaid berargumen bahwa penyelenggaraan pendidikan karakter melalui pendidikan agama di sekolah yang sistematis beserta instrumen pengukuran keberhasilan yang dapat dipertanggung jawabkan menjadi masalah penting yang harus direncanakan secara tepat. Oleh karena itulah bagi Qowaid, instansi pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama harus terus meningkatkan metode dan pelaksanaan pendidikan karakter tersebut.

Tulisan tentang indeks budaya kerja dan pelayanan pernikahan oleh Rosidin yang mengambil kasus di Banyumas dalam tulisannya "Indeks Budaya Kerja dalam Pelayanan Pernikahan di Kabupaten Banyumas menganalisis budaya kerja petugas pelayanan

pernikahan dan aspek yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan pernikahan di Banyumas. Tulisan ini menekankan pentingnya integritas dalam budaya kerja yang berkaitan dengan pemahaman kerja sebagai bagian dari tanggung jawab kepada masyarakat dan negara.

Tulisan selanjutnya adalah tentang "Transformasi Personal: Dari Kejahatan Menuju Kesalehan" yang menjelaskan tentang proses menjadi baik oleh Gazi Salom. Dalam tulisannya Salom berargumen bahwa faktor personal terutama penghayatan terhadap pengalaman personal dan faktor sosial terutama relasi dengan orang lain yang menjadi tokoh agama secara intensif dalam waktu lama merupakan pendorong utama perubahan personal. Dengan demikian terdapat pengaruh yang amat signifikan antara pengalaman batin dan relasi sosial dalam transformasi pemikiran dan perubahan sikap seseorang. Tulisan akhir dari Jurnal Dialog edisi kali ini adalah *review* buku yang ditulis oleh Ahmad Mujib yang memberikan gambaran tentang negeri para ulama.

Keseluruhan tulisan dalam jurnal ini dihadirkan dihadapan pembaca agar dapat menikmati keragaman persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat dan dapat melihat benang merah dari keseluruhan topik penulisan dengan persoalan-persoalan umat dan bangsa yang terjadi dan dihadapi di masyarakat. Tulisan-tulisan yang tersaji diharapkan dapat memberikan paradigma yang lebih jelas bagi para pembaca dalam melihat persoalan-persoalan yang dihadapi baik dalam skala makro (dihadapi oleh negara secara umum) maupun skala mikro (dihadapi oleh individu masyarakat secara khusus). Tulisan-tulisan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memicu pemikiran yang lebih luas di masa-masa mendatang dengan tulisan-tulisan lain yang lebih berkembang dan sesuai dengan konteks di masa depan. Selamat membaca.

## UCAPAN TERIMAKASIH (ACKNOWLEDGEMENT)

---

Kami segenap Redaksi DIALOG Jurnal Penelitian dan Kajian Keagamaan mengucapkan terimakasih kepada Mitra Bestari yang senantiasa terlibat aktif dalam proses telaah dan saran perbaikan untuk penerbitan Jurnal DIALOG yang berkualitas:

1. Prof. Dr. Komaruddin Hidayat, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
2. Prof. Dr. M. Hisyam, M.Hum. (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia)
3. Prof. Dr. Masykuri Abdillah, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
4. Prof. Dr. M. Atho Mudzhar, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
5. Prof. Dr. Iik Arifin Mansur Noor (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)

# DAFTAR ISI

---

ISSN : 0126-396X

**Jurnal DIALOG**  
**Vol. 39, No. 2, Desember 2016**

**ADMIRAL MUSA JULIUS, RUKMAN NUGRAHA, I PUTU PUDJA**

Penentuan Hari Libur Nasional Umat Kristen di Indonesia Menggunakan Algoritma  
Astronomi Meeus: 131-138

**HERNI ALI HT DAN ALI RAMA**

Peringkat Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan *Maqashid Syariah*: 139-154

**NENENG LM**

Pengaruh Diklat dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru Agama pada Madrasah  
Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan: 155-168

**DERMAWATI**

Produktivitas Kerja Guru Madrasah di Kawasan Industri Kabupaten Bekasi: 169-180

**M. AGUS NOORBANI**

Pelayanan Haji Khusus PIHK Azizi Kencana Wisata Kota Medan: 181-192

**NURUS SHALIHIN**

Relasi Kuasa dan Reproduksi Makna Religiusitas dalam Iklan-Iklan Islami Ramadhan: 193-208

**QOWAID**

Pendidikan Karakter Melalui Pendidikan Agama di SMAN 2 Semarang: 209-226

**ROSIDIN**

Indeks Budaya Kerja dalam Pelayanan Pernikahan di Kabupaten Banyumas: 227-236

**GAZI SALOOM**

Transformasi Personal: Dari Kejahatan Menuju Kesalehan: 237-252

**BOOK REVIEW**

**AHMAD MUJIB**

Negeri Para Ulama: 253-258



# THE INDEX OF WORK CULTURE OF THE MARRIAGE SERVICE IN BANYUMAS REGENCY

ROSIDIN

## ABSTRACT

*This study reports the work culture of marriage service personnel in Banyumas and analyses which aspects of service should be prioritized for improvement. This study employs a quantitative approach by using survey. The total sample of 140 was gained using purposive random sampling. The validity and reliability of instruments indicated that the 25 question items are valid and reliable. The study found out that (1) the index of work culture showed 75,77 which can be categorized as 'good', (2) all aspects of work culture (e.g. integrity, professionalism, innovation, responsibility, and exemplary) did not fall into 'very good' category which mean that the service is not satisfactory, (3) the lowest criteria of work culture was found in integrity aspect (63,85 = not good enough). Therefore, integrity is the aspect of work culture which needs to be prioritized for the improvement.*

## KEY WORDS:

*Integrity, professional, innovative, responsible, exemplary, work culture, marriage service*

# INDEKS BUDAYA KERJA DALAM PELAYANAN PERNIKAHAN DI KABUPATEN BANYUMAS

ROSIDIN

## ABSTRAK

Penelitian ini berusaha mengungkapkan bagaimana budaya kerja petugas pelayanan pernikahan di Banyumas dan menganalisa aspek mana yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan pernikahan di Banyumas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan 25 item pertanyaan setelah uji seluruhnya valid dan reliabel. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian adalah 140 yang didapatkan dengan metode kuota *purposive random sampling*. Hasil penelitian menyatakan: 1) indeks budaya kerja petugas pelayanan pernikahan di Banyumas sebesar 75,77 masuk kategori baik; 2) Semua aspek budaya kerja yang diteliti integritas, profesional, inovatif, tanggung jawab dan keteladanan belum ada yang berkategori sangat baik, artinya semua masih belum sesuai harapan masyarakat; 3) aspek budaya kerja terkecil adalah aspek integritas 63,83 (kurang baik) sehingga prioritas perbaikan pada aspek integritas, tanpa mengabaikan aspek lain.

## KATA KUNCI:

Integritas, profesional, inovatif, tanggung jawab, keteladanan, pelayanan pernikahan

---

\*Peneliti pada Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang. Jl. Untung Suropati Kav. 70 Bambankerep, Ngaliyan, Semarang 50185. nazalnifa@yahoo.co.id

\*Naskah diterima September 2016, direvisi November 2016, disetujui untuk diterbitkan Desember 2016

## A. PENDAHULUAN

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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>. 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<sup>3</sup>.

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<sup>4</sup>. Sehingga, KUA melaksanakan dua fungsi : menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga 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<sup>5</sup>. 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<sup>6</sup>. Selain itu, kasus perkawinan sejenis di Boyolali dan Wonosobo juga menjadi perhatian, meskipun pada akhirnya diketahui berawal dari masalah administrasi yang bukan kewenangan Kementerian Agama<sup>7</sup>. 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 PNBP<sup>8</sup>. PP ini diantaranya menjawab permasalahan biaya nikah di luar KUA dan di dalam KUA, yaitu Rp 0,- untuk nikah di kantor KUA pada jam kerja dan Rp 600.000,- apabila nikah di luar KUA atau di luar jam kerja.

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<sup>9</sup>.

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<sup>10</sup>.

Dalam upaya meningkatkan kinerja yang pada ujungnya meningkatkan pelayanan, kementerian menetapkan 5 Nilai Budaya kerja

---

<sup>1</sup>Eka Dewi. *Nilai Budaya Layanan Publik*. <http://blog.pelayanan publik.blogspot.co.id/2012/06/nilai-budaya-dalam-pelayanan-publik.html> (diakses pada 10 Agustus 2016).

<sup>2</sup>Dokumen Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>3</sup>Boediono, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Kawula Indonesia, 1999), 60.

<sup>4</sup>Dokumen KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

<sup>5</sup>Dokumen KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

---

<sup>6</sup>Ahmad Rosidi (ed.), *Kasus-kasus Aktual Pelayanan Keagamaan di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015), ix.

<sup>7</sup>Dahlan AR., *Kasus Perkawinan Sejenis di Boyolali dan Wonosobo* (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2015), 4.

<sup>8</sup>Dodo Murtado. "Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag". *Majalah Ikhlas Beramal*, Edisi 96 November-Desember (2015): 7.

<sup>9</sup>Dodo Murtado. "Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag". *Majalah Ikhlas Beramal*, Edisi 96 November-Desember (2015): 7.

<sup>10</sup>Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

yang terdiri dari Integritas, profesionalitas, Inovatif, tanggung jawab, dan keteladanan. Dengan memedomani 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<sup>11</sup>. Pelayanan pernikahan merupakan satu sasaran dari penerapan budaya kerja. Secara umum, budaya kerja aparatur birokrasi (pegawai) diharapkan bermanfaat dalam mendukung aktifitas organisasi pemerintahan terutama dalam upaya membangun kembali citra positif aparat pemerintah.<sup>12</sup>

Tulisan ini mengungkapkan bagaimana indeks budaya kerja dalam pelayanan pernikahan dan bagaimana peran atribut budaya kerja dalam peningkatan pelayanan pernikahan di Banyumas?

## B. KERANGKA KONSEPTUAL

### Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>13</sup>.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya, 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.

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckup<sup>14</sup> 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.

### 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<sup>15</sup>. 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.

### Budaya Kerja

Budaya organisasi menurut Moelyono (2006)

<sup>11</sup>Lukman Hakim Saefuddin, *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014), 3.

<sup>12</sup>Abdul Rivai. "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Academica Fisip UNTAD* Vol. 05 , No. 01 Pebruari (2013): 949.

<sup>13</sup>Wahyu Kuncoro, *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum dr. Soetomo*. (Semarang: Program Studi Magister Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2006), 4.

<sup>14</sup>Wyckup, *Kualitas Pelayanan* (Jakarta, 2002), 59.

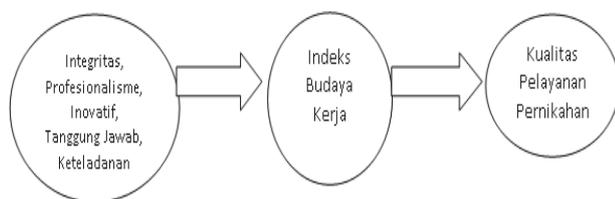
<sup>15</sup>Joko T. Haryanto. "Fenomena Perkawinan di Bawah Umur Studi Kasus pada Masyarakat Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan". *Jurnal Analisa* Vol. 19, No. 01 Januari-Juni (2012): 2.

dapat dilihat dalam sikap dan perilaku organisasi yang diaktualisasikan oleh setiap anggota organisasi yang mencerminkan prinsip-prinsip: *Integritas*, yang artinya bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, selalu menjaga nama baik organisasi, memiliki komitmen yang tinggi dalam pelaksanaan tugas; *Profesionalisme*, artinya dalam melaksanakan tugas senantiasa didasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi, per-UU-an yang berlaku, inovatif, bertanggungjawab, transparan, bersifat netral tidak memihak pada kepentingan individu, golongan atau kelompok tertentu, serta senantiasa menjunjung nilai-nilai kepatutan yang bersifat universal, dalam melaksanakan tugas senantiasa berorientasi pada kepentingan pelanggan secara adil, proporsional tanpa ada pembedaan/diskriminasi; *Keteladanan*, artinya selalu menjunjung tinggi norma-norma etika yang tercermin dalam sikap perilakunya, selalu menghindari perbuatan yang tercela, selalu dapat menjadi contoh yang baik bagi lingkungannya; dan *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<sup>16</sup>.

Budaya kerja dalam tulisan ini mengacu pada 5 Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama yaitu Integritas, Profesional, Inovatif, Tanggung Jawab dan Keteladanan.

### Kerangka Pikir

Pengukuran budaya kerja dalam pelayanan pernikahan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pikir Nilai 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 ibu kota 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 6 bulan (Januari – 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 data seluruh KUA di Banyumas berjumlah 4.750 peristiwa nikah<sup>17</sup>.

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.

### Definisi Operasional dan Instrumen Pengumpulan Data

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. Budaya kerja kantor Kementerian Agama dalam hal ini KUA diukur melalui indikator Integritas, Profesionalitas, Inovatif, Tanggungjawab dan Keteladanan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dari variabel budaya kerja menurut pengguna layanan pernikahan. Adapun definisi operasional indikator budaya kerja dan kisi-kisi pertanyaan sebagai berikut:

<sup>16</sup>Eldison. *Budaya Kerja dan Pola Pikir PNS*. [http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=667:edisonoktober&catid=41:top-headlines&Itemid=158](http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=667:edisonoktober&catid=41:top-headlines&Itemid=158) (diakses pada 9 Agustus 2016).

<sup>17</sup> Data SIMKAH, Dirjen Bimas Islam, Kemenag RI, Mei 2016.

Tabel 1  
Indikator dan Kisi-kisi Pertanyaan

Indikator	Kisi-kisi Pertanyaan	Item
<b>Integritas</b> , yaitu Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar</li> <li>Berpikiran positif, arif dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi</li> <li>Menatuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>Menolak korupsi, suap atau gratifikasi</li> </ul>	5
<b>Profesional</b> , adalah Bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan;</li> <li>Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja;</li> <li>Melakukan pekerjaan secara teratur;</li> <li>Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu;</li> <li>Menerima reward and punishment sesuai dengan ketentuan.</li> </ul>	5
<b>Inovatif</b> , maksudnya Inovasi adalah Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan;</li> <li>Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif;</li> <li>Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi;</li> <li>Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah;</li> <li>Memfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien.</li> </ul>	5
<b>Tanggung Jawab</b> Dalam hal ini tanggung jawab adalah Bekerja secara tuntas dan konsekuen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu;</li> <li>Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan;</li> <li>Mengatasi masalah dengan segera;</li> <li>Komitmen dengan tugas yang dibebankan.</li> </ul>	5
<b>Keteladanan</b> adalah Manja di contoh yang baik bagi orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komitmen dengan tugas yang dibebankan.</li> <li>Berakhlak terpuji</li> <li>Memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, penuh keramahan, dan adil</li> <li>Membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat</li> <li>Melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari diri sendiri</li> </ul>	5

Kisi-kisi tersebut dituangkan dalam item-item pertanyaan penelitian untuk disebarakan kepada responden di lokasi penelitian.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai salah satu derajat ketepatan pengukuran tentang isi dari pernyataan. Uji validitas digunakan untuk kuesioner dengan skala pengukuran nominal (aspek sikap kognitif) digunakan teknik korelasi *point biserial*.

Menurut Sugiyono syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya  $e'' > 0,3$ . Dengan demikian,

<sup>18</sup>Lukman Hakim Saefuddin, *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014), 7.

<sup>19</sup>*Ibid*, 9.

<sup>20</sup>*Ibid*, 11.

<sup>21</sup>*Ibid*, 13.

<sup>22</sup>*Ibid*, 15.

semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki atau diulang karena dianggap tidak valid<sup>23</sup>.

Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi *product moment* dari pearson, pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) yang menyatakan hubungan antara skor pernyataan dengan skor total (*item-total correlation*). Hasilnya dapat dibandingkan dengan r tabel dimana  $df = n - 2 = 140 - 2 = 138$  dengan  $\alpha = 5\%$  diperoleh r tabel 0.176. Jika r tabel  $< r$  hitung maka item pertanyaan tersebut valid.

Hasil uji validitas menunjukkan semua item 25 pertanyaan sudah valid karena sudah  $> r$  tabel sehingga uji validitas tidak diteruskan. Pada uji reabilitas menunjukkan bahwa angket dapat digunakan dalam penelitian pada tingkat reliabilitas sebagai berikut :

Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
,963	25	Reliabel

Semua item pertanyaan sudah valid sehingga seluruh item pertanyaan sudah dapat digunakan dalam penelitian. Pada uji reliabilitas, Kaplan dan Saccuzo (1993) menyatakan bahwa instrumen dapat digunakan apabila nilai *alpha cronbach's* sama dengan atau di atas 0,700<sup>24</sup>. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan di atas 0,700 yaitu 0,963 sehingga sudah reliabel.

### Rekapitulasi Indeks Budaya Kerja

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5, maka kategori budaya kerja disesuaikan dengan tabel Indeks KepMenpan tersebut menjadi sebagaimana tabel di bawah ini;

<sup>23</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), 143.

<sup>24</sup> Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Desain Opsional Survey Kerukunan Umat Beragama di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015), 10.

Tabel 3  
Konversi Kategori Indeks Budaya Kerja (IBK)

No	Interval IBK/Indeks Skala Likert	Interval konversi IBK	Mutu	Budaya Kerja
1	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	E	Sangat Tidak Baik
2	1,81 – 2,60	36,10 – 52,00	D	Tidak Baik
3	2,61 – 3,40	52,10 – 68,00	C	Kurang Baik
4	3,41 – 4,20	68,10 – 84,00	B	Baik
5	4,21 – 5,00	84,10 – 100	A	Sangat Baik

#### D. HASIL PEMBAHASAN

Responden yang terlibat merupakan masyarakat pengguna layanan pernikahan sejumlah 150 responden. Adapun kuesioner yang kembali sampai pengambilan data berakhir hanya 140 angket masing-masing berasal dari KUA Kecamatan Purwokerto Timur 43 angket, KUA Kecamatan Sokaraja sejumlah 49 angket, dan 48 angket dari KUA Kecamatan Cilongok. Jumlah inilah yang diharapkan dapat menggambarkan kondisi persepsi masyarakat terkait budaya kerja petugas KUA dalam pelayanan pernikahan.

#### Deskripsi Profil Responden

Tabel 4  
Sebaran Usia Responden

No	Usia	Banyaknya	Persentase
1	25 – 35 tahun	26	18,5 %
2	36 – 45 tahun	29	20,7 %
3	46 – 55 tahun	40	28,8 %
4	56 – 65 tahun	27	19,2 %
5	> 65 tahun	18	12,8 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa paling besar responden berusia 46 - 55 tahun sebanyak 28,8%, selanjutnya urutan ke dua responden dengan usia antara 36 – 45 tahun sebesar 20,7%, ketiga responden dengan rentang usia 56 – 65 tahun sebanyak 19,2%. Sementara itu, jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 116 (82,8) % dan responden perempuan sebanyak 24 (17,2) %. Khusus responden perempuan, semuanya adalah orang tua kandung.

Tabel 5  
Jenis Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Banyaknya	Persentase
1	Sarjana	11	7,86 %
2	Diploma	5	3,57 %
3	SLTA/Sederajat	37	26,43 %
4	SLTP/Sederajat	24	17,14 %
5	Lainnya	63	45 %

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak pada lain-lain (lulusan SD/ sederajat) sebanyak 63 (45%) dan urutan kedua responden dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebesar 37 (27 %) dan SLTP/ sederajat sebanyak 24 (17,14%).

Tabel 6  
Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Banyaknya	Persentase
1	PNS	6	4,3 %
2	TNI/Polri	1	0,7 %
3	BUMN/BUMD	1	0,7 %
4	Swasta	39	27,8 %
5	Wiraswasta	19	13,6 %
6	Lain-lain	74	52,9 %

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa profil pekerjaan responden 52,9% di sektor lain-lain (sebagai buruh/petani), selanjutnya bekerja di sektor swasta sebanyak 27,8% dan wiraswasta sebanyak 13,6%

#### Deskripsi Pengurusan Surat dan Prosesi Nikah

Pengurusan pernikahan yang dilakukan sebanyak 95 (67,8%) responden mengaku dalam pengurusan pernikahan dilakukan oleh orang lain (pihak ke-3) dan hanya 19 responden (13,6%) yang melakukan pengurusan sendiri. Sedangkan 26 responden (18,6%) tidak mengisi jawaban.

Responden yang melakukan prosesi pernikahan (ijab khabul) di kantor KUA hanya 28,6 % atau 40 sampel dan 100 responden atau 71,6% diluar kantor KUA, yang bisa jadi dilakukan di rumah tempat pernikahan.

Hasil penelitian indeks budaya kerja dalam pelayanan pernikahan di Banyumas meliputi 3 KUA kecamatan sebagai *cluster* yang mewakili pengurusan pernikahan di KUA ibukota kabupaten (Purwokerto Timur), KUA penyangga (Sokaraja) dan KUA jauh dari ibukota (Cilongok) juga terbanyak peristiwa nikahnya sampai bulan Mei 2016. Adapun hasil rekapitulasi budaya kerja sebagai berikut;

Tabel 7  
Aspek Integritas Budaya Kerja

Indikator	Skor	Mutu	Kategori
Petugas KUA memberi contoh baik pada ketika melayani masyarakat	4,04	B	Baik
Petugas KUA mensikapi kesulitan masyarakat yang dilayani dengan arif dan bijaksana	4,01	B	Baik
Petugas KUA melayani masyarakat sesuai peraturan yang berlaku	4,13	B	Baik
Petugas KUA menolak pemberian imbalan baik uang atau barang saat melayani masyarakat di kantor	3,89	B	Baik
Petugas KUA menolak pemberian tips/tanda terima kasih ketika melayani masyarakat di luar kantor	3,94	B	Baik

Sumber : data primer, diolah

Berdasar tabel di atas, maka budaya kerja dari aspek Integritas dalam pelayanan pernikahan di Banyumas dengan 5 indikator secara umum dapat dijelaskan;

- Budaya kerja dalam pelayanan pernikahan pada aspek integritas termasuk kategori BAIK, dimana skor integritas menurut persepsi pengguna jasa (responden) pada rentang 3,89 sampai 4,13.
- Kinerja Integritas budaya kerja tertinggi bahwa petugas melayani masyarakat sesuai peraturan yang berlaku dengan skor 4,13
- Skor terendah pada indikator petugas KUA menolak pemberian imbalan baik uang atau barang saat melayani masyarakat di kantor yaitu sebesar 3,89. Artinya integritas petugas KUA secara umum terkait imbalan masih belum sesuai harapan masyarakat
- Secara umum budaya kerja dari aspek integritas dalam pelayanan pernikahan harus ditingkatkan agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Skor terendah di atas menunjukkan pula masih ada petugas KUA yang menerima pemberian imbalan baik uang atau barang saat melayani masyarakat. Peningkatan integritas ini dibangun dari segi petugas sebagai pihak pelayan dengan dukungan penuh dari masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Tabel 8  
Aspek Profesionalitas Budaya Kerja

Indikator	Skor	Mutu	Kategori
Petugas KUA melakukan pekerjaan sesuai kemampuannya	3,96	B	Baik
Petugas KUA bekerja dengan penuh disiplin dan kesungguhan dalam melayani masyarakat	4,14	B	Baik
Petugas KUA melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan	4,06	B	Baik
Petugas KUA menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	3,98	B	Baik
Petugas KUA menetapkan biaya setiap melakukan/melayani masyarakat diluar standar yang ditetapkan	3,06	C	Kurang Baik

Sumber : data primer, diolah

Berdasar tabel di atas, maka budaya kerja dalam pelayanan pernikahan di Banyumas dari aspek profesionalisme dengan 5 indikator dapat dijelaskan;

- Budaya kerja pelayanan pernikahan termasuk kategori BAIK, dimana skor yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,06 sampai 4,14.
- Kinerja profesionalisme budaya kerja tertinggi terdapat pada indikator bekerja dengan penuh disiplin dan kesungguhan dalam pelayanan pernikahan dengan skor 4,14
- Skor terendah pada indikator petugas KUA menetapkan biaya setiap melakukan/melayani masyarakat di luar standar yang ditetapkan sebesar 3,06. Artinya masyarakat masih merasakan ada biaya di luar informasi tarif yang diperoleh dalam pelayanan pernikahan.
- Secara umum budaya kerja dari aspek profesionalisme untuk pelayanan pernikahan harus ditingkatkan agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

Pelayanan pernikahan melibatkan petugas lintas sektoral mulai dari proses pengurusan surat-surat kelengkapan persyaratan sampai pelaksanaan pernikahan itu sendiri. Pengurusan surat-surat melibatkan pihak RT/RW, kelurahan/desa sampai kecamatan yang merupakan kewenangan pemerintah kabupaten/kota. Kemudian setelah berkas masuk pendaftaran KUA barulah kewenangan Kementerian Agama. Selain itu, kebiasaan masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga akan memunculkan biaya juga. Ketidaktahuan masyarakat terkait kewenangan masing-masing pihak dalam pengurusan ini juga akan memunculkan persepsi bahwa petugas masih menetapkan biaya dalam melayani masyarakat di luar standar yang ditetapkan.

Tabel 9  
Aspek Inovatif Budaya Kerja

Indikator	Skor	Mutu	Kategori
Petugas KUA senantiasa melakukan hal-hal baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3,46	B	Baik
Petugas KUA selalu memberikan cara yang lebih praktis dalam pelayanan	3,81	B	Baik
Petugas KUA sangat terbuka dengan masukan dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan	3,94	B	Baik
Petugas KUA menguasai teknologi informasi untuk melayani masyarakat	3,94	B	Baik
Di kantor KUA terdapat kotak saran dan pengaduan bagi masyarakat	3,99	B	Baik

Sumber : Data primer, diolah

Berdasar tabel di atas, maka budaya kerja dari aspek inovatif dalam pelayanan pernikahan di Banyumas dengan 5 indikator dapat dijelaskan ;

- Aspek inovatif budaya kerja dalam pelayanan pernikahan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,46 sampai 3,99.
- Kualitas inovatif budaya kerja pelayanan tertinggi terdapat pada indikator ada kotak saran pengaduan bagi masyarakat dengan skor 3,99
- Skor terendah pada indikator petugas KUA senantiasa melakukan hal-hal baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebesar 3,46. Artinya petugas KUA secara umum monoton/kurang variasi dalam melayani masyarakat
- Secara umum dari aspek inovatif budaya kerja dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

Masyarakat masih menginginkan petugas KUA lebih menemukan hal-hal baru dalam memberikan pelayanan. Petugas dituntut kreatif menemukan inovasi baru demi peningkatan pelayanan sebagaimana harapan masyarakat.

Tabel 10  
Aspek Tanggung Jawab Budaya Kerja

Indikator	Skor	Mutu	Kategori
Petugas KUA senantiasa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	4,05	B	Baik
Petugas KUA berani berkata jujur tentang kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan	3,89	B	Baik
Petugas KUA selalu sigap dan cepat dalam mengatasi permasalahan	3,91	B	Baik
Petugas KUA tidak saling melukukan lempar tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat	4,04	B	Baik
Petugas KUA selalu ramah dalam memberikan pelayanan	4,18	B	Baik

Sumber : Data primer, diolah

Berdasar tabel di atas, Budaya Kerja pelayanan dari aspek tanggung jawab dalam pelayanan pernikahan di Banyumas dengan 5 indikator dapat dijelaskan ;

- Kinerja tanggung jawab dalam budaya kerja pelayanan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,89 sampai 4,18.
- Tanggung jawab budaya kerja pelayanan tertinggi terdapat pada indikator ramah dalam memberikan pelayanan dari petugas KUA dengan skor 4,18
- Skor terendah pada indikator berani berkata jujur tentang kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan dari petugas KUA sebesar 3,89. Artinya petugas KUA secara umum belum memberikan secara terbuka terkait alasan keterlambatan dan kesulitan dalam pelayanan masyarakat.
- Secara umum dari aspek tanggung jawab pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

Meskipun bernilai baik, keberanian petugas KUA berkata jujur tentang kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan masih di bawah harapan masyarakat. Ketidakterusterangan petugas ini mengakibatkan kelambanan pelayanan yang pada akhirnya berimbas pada masyarakat juga.

Tabel 11  
Aspek Keteladanan Budaya Kerja

Indikator	Skor	Mutu	Kategori
Petugas KUA mempunyai akhlak yang baik dan patut di contoh	4,21	A	Sangat Baik
Petugas KUA tidak menerima pemberian uang ataupun benda dari masyarakat	3,72	B	Baik
Petugas KUA bekerja dengan keramahmatamahan	4,12	B	Baik
Petugas KUA mempunyai komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan	4,16	B	Baik
Petugas KUA memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	4,11	B	Baik

Sumber : Data primer, diolah

Berdasar tabel di atas, maka budaya kerja pelayanan dari aspek Keteladanan dalam pelayanan pernikahan di Banyumas dengan 5 indikator dapat dijelaskan;

- Budaya kerja pelayanan termasuk kategori

BAIK, dimana skor pelayanan yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,72 sampai 4,21

- b. Keteladanan budaya kerja tertinggi terdapat pada indikator kepercayaan pengguna layanan bahwa petugas KUA mempunyai akhlak yang baik dan patut dicontoh dengan skor 4,21
- c. Skor terendah pada indikator bahwa petugas KUA tidak menerima pemberian uang ataupun benda dari masyarakat sebesar 3,72. Artinya menurut responden petugas KUA secara umum masih menerima pemberian uang ataupun benda dari masyarakat
- d. Secara umum dari aspek keteladanan budaya kerja dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Masyarakat masih belum sepenuhnya yakin bahwa petugas tidak menerima pemberian uang ataupun benda dalam memberikan pelayanan. Komitmen kedua belah pihak baik petugas KUA maupun masyarakat itu sendiri akan meningkatkan pelayanan lebih meningkat sesuai harapan bersama.

### Indeks Budaya Kerja Pelayanan Pernikahan

Indeks nilai budaya kerja dalam pelayanan pernikahan di Kabupaten Banyumas seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 12  
Indeks Nilai Budaya Kerja dalam Pelayanan  
Pernikahan

No	Indikator	Indek unsur	Nilai Standar	Indeks IBK	Mutu	Kategori Budaya Kerja
1	Integritas	3,19	20	63,83	B	Baik
2	Profesionalitas	3,84	20	76,80	B	Baik
3	Inovatif	3,83	20	76,57	B	Baik
4	Tanggung Jawab	4,01	20	80,29	B	Baik
5	Keteladanan	4,07	20	81,34	B	Baik
Rata-Rata				75,77	B	Baik

Sumber : data primer (diolah)

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan di atas, maka indeks budaya kerja petugas pelayanan pernikahan di Banyumas sebesar 75,77 point pada rentang 68,10-84,00 termasuk dalam kategori BAIK.

### E. PENUTUP

Kesimpulan hasil penelitian berdasarkan data

di atas adalah: 1) indeks budaya kerja dalam pelayanan pernikahan di Banyumas sebesar 75,77 point, masuk dalam kriteria budaya kerja BAIK; 2) aspek integritas budaya kerja pelayanan pernikahan mempunyai skor paling rendah (63,83) sehingga menjadi prioritas peningkatan tanpa mengabaikan aspek lainnya; dan 3) tingginya responden yang mengurus pernikahan melalui pihak ketiga (orang lain) berkontribusi pada indeks budaya kerja pelayanan.

### Rekomendasi

Adapun rekomendasi dalam membantu meningkatkan budaya kerja dalam pelayanan KUA kepada masyarakat, antara lain: 1) perlu upaya pelatihan terkait budaya kerja pelayanan bagi pegawai KUA selaku penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas; 2) pengambil kebijakan pada berbagai level pada Kementerian Agama hendaknya merespon dan memenuhi serta memperbaiki aspek-aspek budaya kerja yang masih rendah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pernikahan secara terprogram dan berkelanjutan; dan 3) perlu koordinasi lintas instansi terkait pelayanan pernikahan agar budaya kerja meningkat demi peningkatan kualitas pelayanan pernikahan.[]

## DAFTAR PUSTAKA

---

- AR, Dahlan. *Kasus Perkawinan Sejenis di Boyolali dan Wonosobo*. Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2015.
- Boediono. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia, 1999.
- Dewi, Eka. *Nilai Budaya Layanan Publik*. <http://blogpelayananpublik.blogspot.co.id/2012/06/nilai-budaya-dalam-pelayanan-publik.html> (diakses pada 10 Agustus 2016).
- Dirjen BIMAS ISLAM, Kementerian Agama RI, SIMKAH, Mei 2016.
- Dokumen Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Dokumen Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Dokumen KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Eldison. *Budaya Kerja dan Pola Pikir PNS*. [http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=667&Itemid=667&catid=41](http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=667&Itemid=667&catid=41): top-headlines&Itemid=158 (diakses pada 9 Agustus 2016).
- Hakim, Lukman Saefuddin. *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* Vol. 19, No. 01 Januari-Juni (2012): 2.
- Kuncoro, Wahyu. *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan kualitas Pelayanan di Rumah Sakit umum dr. Soetomo*. 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): 7.
- Rivai, Abdul. "Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Academica Fisip UNTAD* Vol. 05 , No. 01 Pebruari Tahun (2013): 949.
- Rosidi, Ahmad (ed.). *Kasus-kasus Aktual Pelayanan Keagamaan di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015, ix.
- Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2005.
- Puslitbang Kehidupan Keagamaan. *Desain Operasional Survey Kerukunan Umat Beragama di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

## INDEKS PENULIS

---

### A

#### **Admiral Musa Julius, Rukman Nugraha, I Putu Pudja**

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, Jl. Angkasa 1 No. 2, Kemayoran, Jakarta 10720  
[admiralmusajulius@gmail.com](mailto:admiralmusajulius@gmail.com)

“PENENTUAN HARI LIBUR NASIONAL UMAT KRISTEN DI INDONESIA MENGGUNAKAN ALGORITMA ASTRONOMI MEEUS”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 131-138

#### **Ahmad Mujib**

Program Sejarah Peradaban Islam, Universitas Sultan Agung Semarang, [Elmahira@gmail.com](mailto:Elmahira@gmail.com)  
“NEGERI PARA ULAMA”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 253-258

### D

#### **Dermawati**

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan, Jalan Ir. H. Juanda No. 37 Ciputat, Tangerang Selatan. Email: [Der\\_Mazky@Yahoo.Com](mailto:Der_Mazky@Yahoo.Com)

“PRODUKTIVITAS KERJA GURU MADRASAH DI KAWASAN INDUSTRI KABUPATEN BEKASI”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 169-180

### G

#### **Gazi Saloom**

Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta Indonesia; [gazi@uinjkt.ac.id](mailto:gazi@uinjkt.ac.id)

“TRANSFORMASI PERSONAL: DARI KEJAHATAN MENUJU KESALEHAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 237-252

### H

#### **Herni Ali HT dan Ali Rama**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: [herni.ali@uinjkt.ac.id](mailto:herni.ali@uinjkt.ac.id); dan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: [rama@uinjkt.ac.id](mailto:rama@uinjkt.ac.id)

“PERINGKAT KINERJA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH BERDASARKAN MAQASHID SYARIAH”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 139-154

### M

#### **M. Agus Noorbani**

Reseacher of Balai Litbang Agama Jakarta Jl. Rawa Kuning No. 06 Cakung, Jakarta Timur  
[agusbaca@gmail.com](mailto:agusbaca@gmail.com)

“PELAYANAN HAJI KHUSUS DI KOTA MEDAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 181-192

## N

### **Neneng LM**

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan Jl. Ir. H. Juanda Nomor 37 Ciputat, Tangerang Selatan. Email: [neneng\\_lm@yahoo.co.id](mailto:neneng_lm@yahoo.co.id)

“PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA GURU TERHADAP KINERJA GURU AGAMA PADA MADRASAH IBTIDAIYAH DI KOTA TANGERANG SELATAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 155-168

### **Nurus Shalihin**

Lecturer of Faculty of Syari'ah IAIN Imam Bonjol Padang, Jln. Mahmud Yunus No 1 Lubuk Lintah Padang, Sumbar. Kode Pos 25153. Email: [nurus\\_djamra@yahoo.com](mailto:nurus_djamra@yahoo.com)

“RELASI KUASADAN REPRODUKSI MAKNA RELIGIUSITAS DALAM IKLAN-IKLAN ISLAM RAMADHAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 193-208

## Q

### **Qowaid**

Peneliti pada Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Jl. MH. Thamrin Jakarta Pusat. 5  
Email: [qowaidbmasyhuri@gmail.com](mailto:qowaidbmasyhuri@gmail.com)

“PENDIDIKAN KARAKTER MELALUI PENDIDIKAN AGAMA DI SMAN 2 SEMARANG”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 209-226

## R

### **Rosidin**

Peneliti pada Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, Jl. Untung Suropati Kav. 70 Bantankerep, Ngaliyan, Semarang 50185. [nazalnifa@yahoo.co.id](mailto:nazalnifa@yahoo.co.id)

“INDEKS BUDAYA KERJA DALAM PELAYANAN PERNIKAHAN DI KABUPATEN BANYUMAS”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 227-236

## KETENTUAN PENULISAN

1. Naskah yang dimuat dalam jurnal ini merupakan hasil penelitian dengan topik masalah sosial dan keagamaan.
2. Naskah belum pernah dimuat atau diterbitkan di media lain.
3. Naskah ditulis dengan kaidah tata Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris yang baku dan benar.
4. Penulis membuat surat pernyataan bahwa naskah yang dikirim adalah asli dan memenuhi persyaratan klirens etik dan etika publikasi ilmiah (bebas dari plagiarisme, fabrikasi, dan falsifikasi) berdasarkan Peraturan Kepala LIPI No. 8 Tahun 2013 dan No.5 Tahun 2014.
5. Apabila naskah ditulis dari hasil penelitian kelompok dan akan diterbitkan sendiri, diharuskan menyertakan surat pernyataan persetujuan tertulis dari anggota kelompok yang lain.
6. Naskah tulisan berisi sekitar 15-20 halaman dengan 1,5 (satu setengah) spasi, kertas kuarto (A 4).
7. Judul ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris maksimal 15 kata menggambarkan isi naskah secara keseluruhan.
8. Judul Bahasa Indonesia ditulis dengan huruf kapital, *bold*, *center*, sedangkan judul Bahasa Inggris ditulis dengan huruf kapital pada awal kata, *italic*, *bold* dan *center*.
9. Nama penulis tanpa gelar akademik diletakkan di tengah (*center*). Nama instansi, alamat instansi, dan email penulis diletakkan dalam satu baris dan di tengah (*center*).
10. Abstrak dan kata kunci dibuat dalam dwi bahasa (Inggris dan Indonesia). Abstrak ditulis dalam satu paragraf, diketik dengan 1 spasi, jenis huruf Palatino Linotype ukuran 11, jumlah kata 150-200 kata. Abstrak Bahasa Inggris diketik dengan menggunakan format *italic*.
11. Abstrak, berisi gambaran singkat keseluruhan naskah mengenai permasalahan, tujuan, metode, hasil, dan rekomendasi kebijakan.
12. Jenis huruf latin untuk penulisan teks adalah Palatino Linotype ukuran 12 dan ukuran 10 untuk catatan kaki.
13. Jenis huruf Arab untuk penulisan teks adalah *Arabic Transparent* atau *Traditional Arabic* ukuran 16 untuk teks dan ukuran 12 untuk catatan kaki.
14. Penulisan kutipan (*footnote*) dan bibliografi berpedoman pada Model Chicago

Contoh:

### **Buku**

Footnote

Satu Penulis

Amanda Collingwood, *Metaphysics and the Public* (Detroit: Zane Press, 1993), 235-38.

Dua Penulis

John B. Christianse and Irene W. Leigh, *Cochlear Implants in Children: Ethics and Choices* (Washington, D.C.: Gallaudet UP, 2002), 45-46.

Artikel pada Jurnal

Footnote

Tom Buchanan. "Between Marx and Coca-Cola: Youth Cultures in Changing European Societies, 1960-1980". *Journal of Contemporary History* 44, no. 2 (2009): 371-373.

### **Bibliografi**

#### **Buku**

Satu Penulis

Collingwood, Amanda. *Metaphysics and the Public*. Detroit: Zane Press, 1993.

Dua Penulis

Christianse, John B., and Irene W. Leigh. *Cochlear Implants in Children: Ethics and Choices*. Washington, D.C.: Gallaudet UP, 2002.

Tiga Penulis

Venolia, Jean P., Georgio Cordini, and Joseph Hitchcock. *What Makes a Literary Masterpiece*. Chicago: Hudson, 1995.

Banyak Penulis

Bailyn, Bernard, et al. *The Great Republic*. Lexington, MA: D.C. Heath, 1977.

Penulis Anonim

*Beowulf: A New Prose Translation*. Trans. E. Talbot Donaldson. New York: W.W. Norton, 1966.

Multi-Volume

Dorival, Bernard. *Twentieth Century Painters*. Vol 2. New York: Universe Books, 1958.

Hasil Produksi Editor

Guernsey, Otis L., Jr., and Jeffrey Sweet, eds. *The Burns Mantle Theatre Yearbook of 1989-90*. New York: Applause, 1990.

### **Artikel pada Jurnal**

Buchanan, Tom. "Between Marx and Coca-Cola: Youth Cultures in Changing European Societies, 1960-1980". *Journal of Contemporary History* 44, no. 2 (2009): 371-373.

Artikel pada Prosiding/Conference Paper

Tidak diterbitkan

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." Paper presented at the 16<sup>th</sup> Annual Agricultural Conference, Pietersburg University, South Africa, April 8-11, 2003.

Diterbitkan dan diedit

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." In *Proceedings of the 16<sup>th</sup> Annual Agricultural Conference*, April 8-11, 2003, Pietersburg University, South Africa. Edited by Jan Van Riebeeck. Pietersburg, South Africa: Pietersburg University Press, 2004.

Diterbitkan tanpa pengeditan

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." In *Agricultural in the North: Are We Making a Difference?* Conference Proceeding, April 8-11, 2003. Pietersburg, South Africa: Pietersburg University Press, 2004.

### **Sumber Online**

#### **Website**

Tice-Deering, Beverly. *English as a Second Language*. <http://www.seattlecentral.org/faculty/bticed> (accessed July, 2005).

University of Chicago Dept. of Romance Languages and Literatures. *Romance Languages and Literature*. <http://humanities.uchicago.edu/romance> (accessed July 27, 2009).

#### **E-Book**

Thornton, Chris. *Truth from Trash: How Learning Makes Sense*. Cambridge, MA: MIT Press, 2000. <http://emedia.netlibrary.com>.

## E-Journal

- Warr, Mark, and Christophers G. Ellison. "Rethinking Social Reaction to Crime: Personal and Altruistic Fear in Family Households." *American Journal of Sociology* 106, no. 3 (2000): 551-78. <http://www.journals.uchicago.edu/AJS/journal/issues/v106n3/050125/050126.html>. (accessed June 28, 2003),
15. Transliterasi berpedoman pada Pedoman Transliterasi Arab-Latin Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 –Nomor: 0543 b/u/1987.
  16. Artikel hasil penelitian memuat judul, nama penulis, alamat instansi, email, abstrak, kata kunci, dan isi. Isi artikel mempunyai struktur dan sistematika serta persentase jumlah halaman sebagai berikut:
    - a. **Pendahuluan**, menguraikan latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian (10%)
    - b. **Kajian literatur**, menguraikan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan (15%)
    - c. **Metode penelitian**, berisi rancangan/model, sampel dan data, tempat dan waktu, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data (10%)
    - d. **Hasil penelitian dan pembahasan** (50%)
    - e. **Penutup** yang berisi simpulan dan saran (15%)
    - f. **Ucapan terima kasih**
    - g. **Daftar Pustaka**. Jumlah sumber acuan dalam satu naskah paling sedikit 10 dan 80% di antaranya merupakan sumber acuan primer dan diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Sumber acuan primer adalah sumber acuan yang langsung merujuk pada bidang ilmiah tertentu, sesuai topik penelitian dapat berupa tulisan dalam makalah ilmiah dalam jurnal internasional maupun nasional terakreditasi, hasil penelitian di dalam disertasi, tesis maupun skripsi
  17. Pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis/email. Naskah yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan, kecuali atas permintaan penulis.

Contact Person:

Abas, M.Si

HP: 0856 8512504

Naskah diemail ke:

[sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id](mailto:sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id)