

**SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR DALAM PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

Laporan Praktik Kerja Lapangan

Untuk memenuhi persyaratan menempuh Karya Ilmiah I



Disusun oleh

Jeany Riska Anjellina

21105530012

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR
2024**

**SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR DALAM PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**Diajukan kepada
Universitas Islam Balitar
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menempuh Karya Ilmiah I**

**Oleh:
Jeany Riska Anjellina
21105530012**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
BLITAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

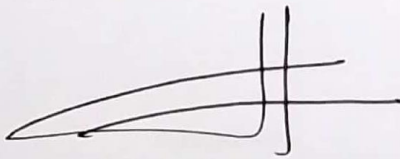
SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR
DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Oleh:

Nama : Jeany Riska Anjellina
NIM : 21105530012
Program Studi : Sosiologi

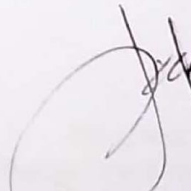
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:
Blitar,

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sosiologi



Novi Catur Muspita, S.Pd., M.Si
NIDN. 0716118105

Menyetujui,
Pembimbing



Muhammad Naszirudin, S.Ag., MM.
NIDN. 0713057501

LEMBAR PENGESAHAN

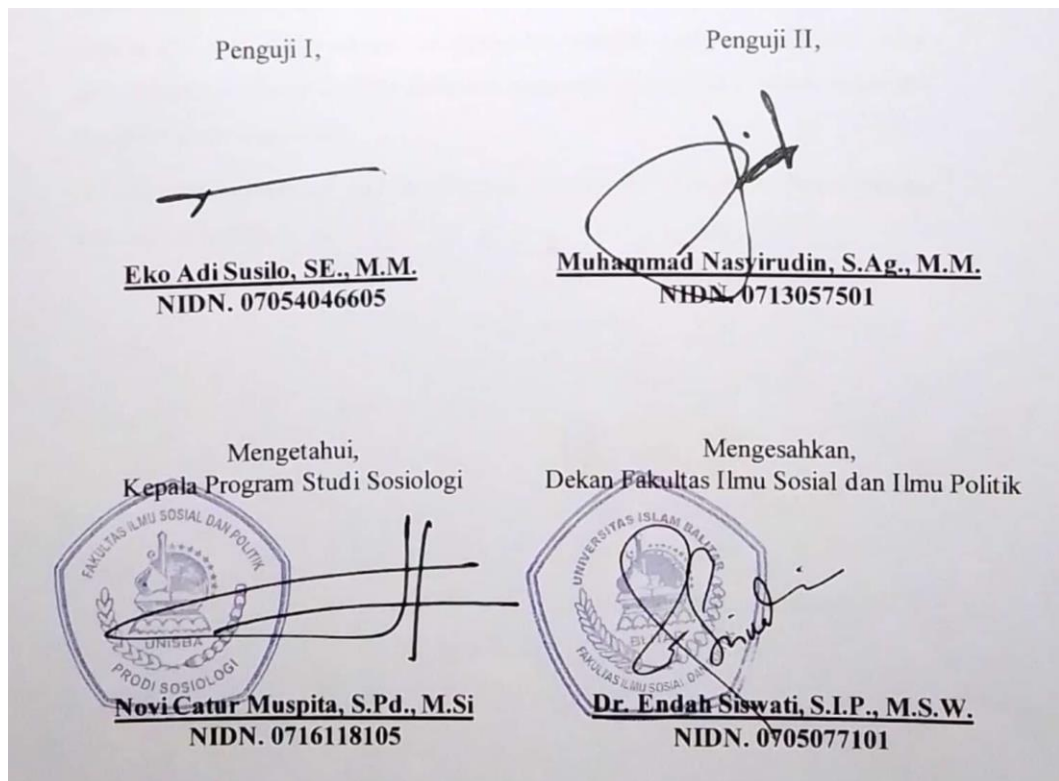
SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BLITAR DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan oleh:

Nama : Jeany Riska Anjellina
NIM : 21105530012
Program Studi : Sosiologi

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada 24 Desember 2024 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Majelis Penguji,



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jeany Riska Anjellina

NIM : 21105530012

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Sosiologi

Dengan ini menyatakan bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul:

SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR

DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari laporan PKL orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Blitar,

Pembuat pernyataan

Rp. 10.000

JEANY RISK ANJELLINA

NIM 21105530012

BIODATA MAHASISWA PKL

Nama : Jeany Riska Anjellina
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Blitar, 16 Februari 2002
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Tempat PKL : Kementerian Agama Kabupaten Blitar
Asal Institusi : Universitas Islam Balitar Blitar
Pendidikan Formal : 1. SD Negeri Tingal 02 Garum
2. SMP Negeri 1 Kanigoro
3. SMK Negeri 1 Blitar
4. Mahasiswa Universitas Islam Balitar Blitar
Pendidikan Non-Formal : -
Pengalaman Organisasi : Pengurus Himpunan Mahasiswa Sosiologi
UNISBA Blitar periode 2022-2023
Alamat Institusi : Jl. Majapahit No.2-4, Sananwetan, Kec.
Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137
Alamat Rumah : Jl. Lahar Timur, RT.004/RW.007, Dusun
Centong, Desa Sawentar, Kec. Kanigoro, Kab.
Blitar Jawa Timur 66171
Alamat e-mail : filekuliahku78@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa melimpahkan berkah, rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban mahasiswa selama PKL dan berfungsi sebagai acuan dalam ujian yang dilaksanakan setelah mahasiswa melaksanakan praktik di dunia industri.

Pelaksanaan PKL dapat berjalan lancar karena adanya dukungan kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Soebiantoro, MSi, selaku Rektor Universitas Islam Balitar Blitar.
2. Ibu Endah Siswati, SIP., M.SW., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Balitar yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
3. Bapak Novi Catur Muspita, S.Pd., M.Si., selaku Kepala Program Studi Sosiologi yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada penulis.
4. Bapak Muhammad Nasyirudin, S.Ag., MM., selaku Dosen pembimbing selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
5. Seluruh Dosen Pengampu Program Studi Sosiologi yang telah memberi bekal ilmu.
6. Bapak Farmadi, S.Ag., M.H.I., selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk PKL.
7. Ibu Axelda Martha selaku pembimbing lapangan pada Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis selama PKL.
8. Seluruh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah membantu menyediakan data-data yang penulis butuhkan untuk menulis laporan ini.
9. Teman-teman yang membantu hingga terselesaikannya laporan PKL ini.

Penulis menyadari akan kekurangan-kekurangan dalam pembuatan laporan ini yang harus dibenahi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya laporan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Blitar, 25 November 2024

Jeany Riska Anjellina

RINGKASAN

Jeany Riska Anjellina. 21105530012. *“Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat”*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Program Studi Sosiologi. 2024. Dibawah Bimbingan Muhammad Nasyirudin, S.Ag., MM.

Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga pemerintah memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan urusan keagamaan, pendidikan, dan sosial. Perilaku dan sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan pencapaian tujuan pemerintah, dalam konteks pelayanan publik tidak hanya mencakup sikap dan etika, tetapi juga meliputi kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Tujuan Praktek Kerja Lapangan ini ialah untuk mengetahui bagaimana Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar serta hambatan yang ada di dalamnya. Metode Praktik Kerja Lapangan ini adalah dengan melakukan observasi, dokumentasi, wawancara, studi pustaka dan analisis. Berdasarkan hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam pelayanan kepada masyarakat sudah mampu terlaksana dengan baik. Namun, terdapat beberapa hambatan pada dalam proses tersebut, yaitu: beberapa pegawai masih bersikap acuh, produk pelayanan menyulitkan bagi beberapa kalangan masyarakat, terdapat pegawai yang kurang dalam penguasaan teknologi, sarana prasarana dan fasilitas umum belum menyeluruh ada pada setiap ruangan, beberapa pegawai masih kurang memperhatikan perihal waktu kedatangan, serta kepribadian yang berbeda dari masing-masing pegawai.

Kata kunci: Sikap Pegawai, Pelayanan, Kementerian Agama

SUMMARY

Jeany Riska Anjellina. 21105530012. *"Attitudes of Blitar Regency Ministry of Religion Employees in Services to the Community"*. Faculty of Social and Political Sciences. Sociology Study Program. 2024. Under the guidance of Muhammad Nasyirudin, S.Ag., MM.

The Ministry of Religion as a government institution has a central role in providing services to the community related to religious, educational and social matters. The behavior and attitudes of Blitar Regency Ministry of Religion employees in providing services greatly influence community satisfaction and achieving government goals, in the context of public services not only includes attitudes and ethics, but also includes the ability to communicate and interact with the community. The aim of this Field Work Practice is to find out the attitude of Blitar Regency Ministry of Religion employees and the obstacles that exist therein. This fieldwork practice method is to carry out observation, documentation, interviews, literature study and analysis. Based on the results of observations, it can be concluded that the attitude of Blitar Regency Ministry of Religion employees in serving the community has been able to be implemented well. However, there are several obstacles in this process, namely: some employees are still indifferent, service products are difficult for some groups of society, there are employees who lack mastery of technology, infrastructure and public facilities are not yet complete in every room, some employees are still lacking. pay attention to arrival times, as well as the different personalities of each employee.

Keywords: Employee Attitude, Service, Ministry of Religion

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
BIODATA MAHASISWA PKL	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Kajian.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	6
2.2 Pengertian Sikap Pegawai Pemerintahan	7
2.3 Sikap Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Masyarakat	6
BAB III	16
METODE	16

3.1	Tempat dan Waktu	16
1.	Tahap Persiapan.....	16
2.	Tahap Pelaksanaan	17
3.	Tahap Pelaporan	17
3.2	Khalayak Sasaran	17
3.3	Metode Kegiatan	16
3.4	Jadwal Kegiatan.....	17
BAB IV.....		21
HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Hasil	21
4.1.1	Deskripsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar	21
4.1.2	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	22
4.1.3	Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam Pelayanan 22	
4.2	Pembahasan	21
BAB V.....		44
PENUTUP.....		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....		47
LAMPIRAN.....		49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1 Khalayak sasaran PKL

Tabel 3.4.1 Jadwal mingguan tahapan kegiatan PKL

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran foto interaksi antar pegawai
2. Lampiran foto sosialisasi dari BNN Kab. Blitar
3. Lampiran foto membantu tamu mengisi buku tamu
4. Lampiran foto kegiatan apel rutin hari Senin
5. Lampiran foto kegiatan lomba MTQ di Kantor PemKab. Blitar hari pertama
6. Lampiran foto kegiatan lomba MTQ di Kantor PemKab. Blitar hari kedua
7. Lampiran foto kegiatan lomba MTQ di Kantor PemKab. Blitar hari kedua
8. Lampiran foto kegiatan lomba MTQ di Kantor PemKab. Blitar hari kedua
9. Lampiran surat pengajuan permohonan PKL
10. Lampiran lembar realisasi kegiatan PKL
11. Lampiran lembar jadwal bimbingan PKL
12. Lampiran surat keterangan Kemenag Kab. Blitar
13. Lampiran form penilaian
14. Lampiran sertifikat