

**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

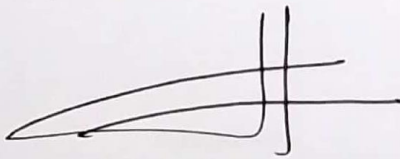
SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR  
DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Oleh:

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

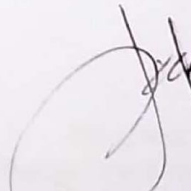
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:  
Blitar,

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

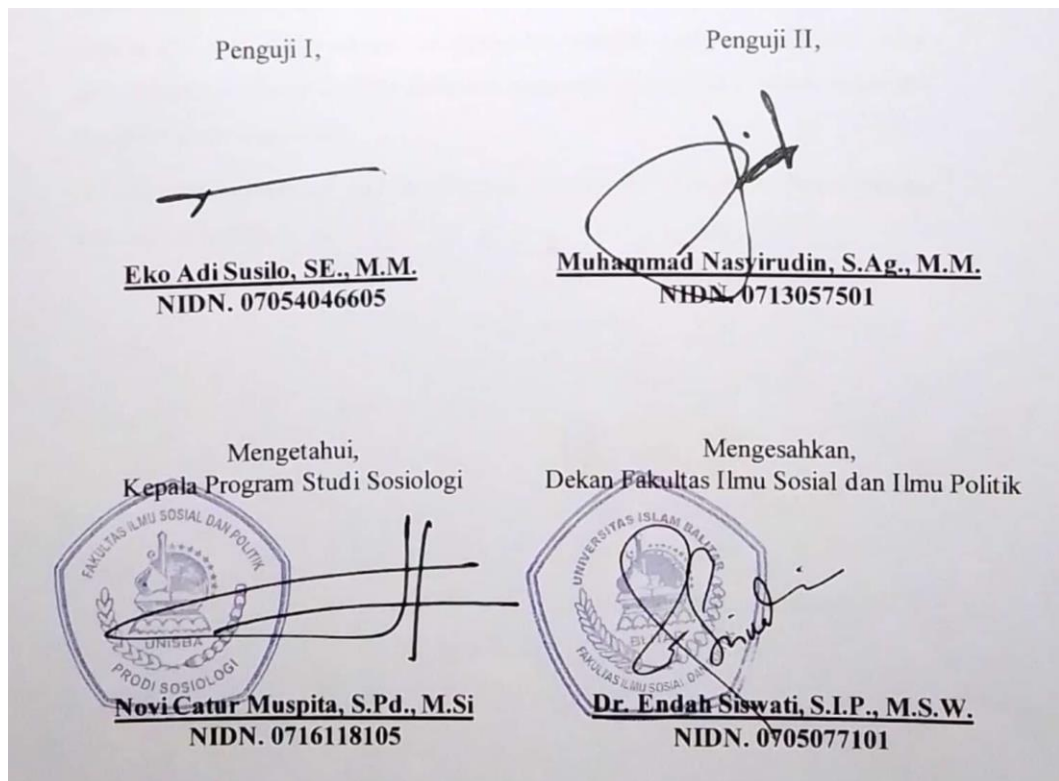
SIKAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
BLITAR DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

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](mailto: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

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

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
<b>BAB IV.....</b>		<b>21</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>21</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil .....</b>	<b>21</b>
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	
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB V.....</b>		<b>44</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>44</b>
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>49</b>

## **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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang menentukan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018).

Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga pemerintah memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan urusan keagamaan, pendidikan, dan sosial. Kementerian Agama sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dibidang agama yang memiliki fungsi – fungsi pelayanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat, sejauh ini sudah berjalan cukup baik, tetapi dinilai belum mencapai maksimal oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Perilaku pegawai Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan pencapaian tujuan pemerintah. (Dwi Lutfi, dkk, 2019)

Sikap atau perilaku pegawai dalam konteks pelayanan publik tidak hanya mencakup sikap dan etika, tetapi juga meliputi kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Pegawai yang memiliki perilaku positif cenderung lebih mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan

pelayanan yang berkualitas. Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perilaku pegawai yang bersangkutan (Terry, 2019).

Pegawai pemerintah yang dalam hal ini adalah pegawai Kementerian Agama melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat. Pendekatan kepada masyarakat dari suka memberi perintah dan mengajari masyarakat menjadi mau mendengarkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat, bahkan dari suka mengarahkan dan memaksa masyarakat menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi kepentingan dan harapan masyarakat. (Muhammad Aris, dkk, 2021)

Selain dari itu, tolok ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kementerian Agama juga tergantung pada transparansi dan akuntabilitas pegawai. Pegawai yang bersikap terbuka dan responsif terhadap masukan dari masyarakat cenderung lebih dihargai dan dipercaya. Hal ini juga dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (*citizens*). (Muhammad Aris, dkk, 2021)

Berdasarkan uraian dan alasan diatas maka penulis bermaksud membuat laporan praktik kerja lapangan ini dengan judul: **“Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat”**

## **1.2 Fokus Kajian**

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan penulis diatas, adapun fokus kajian yang akan menjadi pedoman untuk penulis menulis laporan:

1. Bagaimana sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
2. Adakah hambatan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

## **1.3 Tujuan**

Dilihat dari fokus kajian diatas adapun tujuan penelitian yang akan menjadi target yaitu:

1. Untuk mengetahui sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki latar belakang, maksud, dan tujuan yang berbeda ketika datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui berbagai hambatan yang dialami oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Program Praktik Kerja Lapangan ini bermanfaat bagi mahasiswa untuk dapat beradaptasi dengan dunia kerja serta untuk memberikan gambaran nyata terhadap penerapan teori yang didapat ketika di bangku

perkuliahan dengan penerapan langsung di lapangan. Program Praktik Kerja Lapangan juga dapat memberikan kesiapan secara dini kepada mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja serta dapat mengembangkan dan mengoperasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

Praktik Kerja Lapangan juga memberikan manfaat kepada mahasiswa dengan memperluas wawasan, mendewasakan diri, serta melatih cara berfikir terhadap permasalahan pada lingkup kerja dengan menggunakan keilmuan yang telah dipelajari dari perkuliahan. Mahasiswa juga dapat memberikan ketrampilan praktis dan kritis terhadap instansi yang dilibatkan guna membantu pihak yang dilibatkan sehingga pekerjaan lebih ringan.

## 2. Bagi Universitas Islam Blitar

Program Praktik Kerja Lapangan ini di harapkan dapat menjalin kerja sama, hubungan baik, serta feed back untuk menyempurnakan kurikulum yang setara menggunakan keperluan Link and Match dalam memajukan kualitas fasilitas bagi dunia kerja antara Universitas Islam Blitar dengan Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

Praktik Kerja Lapangan memberikan kepuasan untuk penyelenggara karena tamatan tujuan pendidikan adalah untuk memberikan keahlian professional untuk peserta didik lebih terjamin pencapaiannya. Universitas juga dapat memanfaatkan hal tersebut untuk menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana kemampuan pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan kepada mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.

### 3. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Dengan adanya program Praktik Kerja Lapangan di harapkan dapat membantu kinerja yang ada dan membantu mengatasi masalah yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Memberi masukan yang konstruktif dan inovatif terhadap persoalan yang ditemui di lapangan.

Praktik Kerja Lapangan bermanfaat menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan berguna antara pihak universitas dengan instansi. Instansi dapat mengetahui seberapa besar kualitas peserta yang belajar dan bekerja, serta memberikan kepuasan bagi instansi terkait yaitu dengan mendapat pengakuan atas kontribusinya dalam membuktikan masa depan bangsa melalui pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan orang lain. Dalam konteks masyarakat, pelayanan dapat meliputi berbagai sektor, seperti pelayanan publik, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan layanan bisnis. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh besar terhadap kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut A.S. Moenir adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. (Silvia Diah, dkk, 2019). Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Winarsih pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. (Hermawati, 2018)

Pelayanan publik mencakup semua bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik berperan penting dalam menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban

warga negara, serta mendukung pembangunan nasional. Pemenuhan hak dan kewajiban merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. (Bambang S & Yan Kusdyana, 2020)

Pelayanan publik adalah bagian integral dari pemerintahan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan memahami konsep, prinsip, dan tantangan dalam pelayanan publik, pemerintah dan lembaga terkait dapat berupaya untuk memberikan layanan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Larasati, 2020)

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disampaikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab sesuai peraturan perundang-undangan.

## **2.2 Pengertian Sikap Pegawai Pemerintahan**

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Organisasi merupakan kesatuan kompleks yang berusaha mengalikasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah.

Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Sedangkan Tenaga Honorar atau Non PNS semakin berkembang jadi satu paradigma baru di lingkungan instansi disamping tenaga honorer lain setelah Pegawai Negeri Sipil, walaupun pada dasarnya pekerjaan yang dilakukan hampir sama dengan Pegawai Negeri Sipil pada umumnya, hanya yang membedakan pegawai Non PNS (Honorar) jarang ada yang menempati jabatan struktural penting dalam instansi. Karena sifatnya hanya membantu yang ditugaskan langsung oleh atasan dan kepala bagian dari suatu instansi. (Carini Natasya, dkk, 2017)

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja di instansi pemerintah. Pegawai ASN adalah PNS dan PPPK yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberi penghasilan sesuai aturan undang-undang. Dapat dikatakan perbedaan keduanya adalah, PNS sudah pasti ASN akan tetapi ASN belum tentu PNS, seorang ASN bisa jadi adalah seorang PPPK.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau dalam hal ini sering disebut sebagai pelayan publik adalah abdi negara sekaligus aset negara yang sangat penting. PNS merupakan penyelenggara utama sistem pemerintahan di Indonesia. Segala tindak tanduknya akan berimplikasi kepada masyarakat luas. Dapat diartikan bahwa PNS

merupakan unsur penting untuk mewujudkan tujuan nasional. (Ni Ketut Riani, 2021)

Pegawai negeri Sipil, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya). Sedang “Negeri” berarti negara atau pemerintah. Jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara (W. J. S. Poerwodarminto dalam Sri Hartini, et al, 2008: 31-32).

Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), di mana di dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN) ada terminologi yang terbagi menjadi dua pembagian Pegawai Pemerintahan yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara, Pegawai Negeri Sipil di definisikan yang berbunyi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah Warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki Jabatan Pemerintahan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disampaikan bahwa pegawai pemerintahan adalah unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pegawai pemerintahan atau disebut ASN merupakan PNS dan PPPK yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan dan diberi penghasilan sesuai aturan undang-undang yang segala perilaku dan sikapnya akan berimplikasi kepada masyarakat luas.

Wibowo (2014:50) mengemukakan bahwa sikap pada hakikatnya merupakan kecenderungan pernyataan seseorang, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan, yang mencerminkan bagaimana merasa tentang orang, objek atau kejadian dalam lingkungannya.

Sikap dalam hal ini juga merupakan organisasi yang relatif menetap dari perasaan-perasaan, keyakinan-keyakinan dan kecenderungan perilaku terhadap orang lain, kelompok, ide-ide atau obyek-obyek tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). Dari pengertian ini, ada tiga hal penting yang terkandung didalam sikap, yaitu aspek afeksi (perasaan), aspek kognisi (keyakinan), dan aspek perilaku (dalam bentuk nyata ataupun kecenderungan).

Salah satu teori yang bisa menerangkan hubungan antara sikap dan perilaku adalah teori yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (Ajzen, 1988; Fishbein dan Ajzen, 1975). Menurut mereka, antara sikap dan perbuatan terdapat satu faktor psikologis lain yang harus ada agar keduanya konsisten, yaitu niat (*intention*). Tanpa ada niat suatu perbuatan tidak akan muncul, meskipun sikap tersebut sangat kuat (positif) terhadap suatu obyek. Faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara sikap dengan niat bisa berasal dari dalam orang itu sendiri, maupun dari luar dirinya. Faktor dari dalam misalnya adalah kepribadian, karakteristik atau kecenderungan pada seseorang.

Worchel dan Cooper (1983) dalam buku Pengantar Psikologi Sosial karya Dr. Faturochman, MA akhirnya menyimpulkan bahwa sikap dan perilaku saling berhubungan apabila ada kondisi seperti di bawah ini dipenuhi:

1. Spesifikasi sikap dan perilaku.

Sering terjadi pengukuran sikap terhadap suatu obyek atau topik yang spesifik dikenakan untuk memprediksikan obyek yang lebih luas.

2. Tekanan normatif.

Sikap yang positif akan terhambat muncul dalam bentuk perbuatan karena lingkungan sosial menganggap bahwa perilaku tersebut menyimpang dari norma.

3. Pengalaman.

Orang yang terlibat dalam suatu pengalaman tertentu akan lebih memahami segala persoalan. Dengan adanya pemahaman tersebut ia akan segera mengambil sikap yang paling sesuai dengan keadaannya, dan operasionalisasi dari sikap tersebut dalam bentuk perbuatan sudah ikut disertakan dalam membuat pertimbangan.

Dalam realitas pelayanan pegawai membutuhkan sikap yang sopan dan ramah sehingga muncul rasa simpati dari pengguna jasa. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik membuktikan adanya nuansa nepotisme yang masih melekat dalam sikap aparat. Dalam konteks birokrasi rasional, diharapkan adanya kebijakan yang memberikan pelayanan berkualitas kepada semua pihak. Hal ini menjadi landasan untuk menciptakan lingkungan di mana pegawai pemerintah dapat memberikan pelayanan yang merata kepada semua warga, tanpa memihak atau mendiskriminasi. (Asep Haris, dkk, 2024)

Dalam rangka mewujudkan cita-cita Indonesia sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945 dibutuhkan ASN yang profesional, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, bebas dari intervensi politik serta mampu

menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Semangat menegakkan kejujuran dan keadilan serta meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme demi kemajuan bangsa ini. (Fifi Ariani, 2022)

Untuk menciptakan ASN yang baik maka diundangkan Undang-Undang No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang telah diubah menjadi Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara serta Peraturan Pemerintah 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS. Karena ASN memegang peranan yang sangat besar dalam kelancaran pemerintahan serta pembangunan maka dalam hal ini kedudukan pegawai negeri menjadi sangat penting sebab lancar tidak lancarnya pemerintah dan pembangunan negara tidak terlepas dari peranan dan keikutsertaan pegawai negeri. Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada mekanisme kerja aparatur sipil negara. ASN bukan hanya sekedar unsur aparatur negara melainkan juga abdi masyarakat yang hidup ditengah-tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Kedudukan dan peranan dari ASN dalam setiap organisasi pemerintah sangatlah menentukan, sebab ASN merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melakukan pembangunan nasional. Sebagai abdi negara serta abdi masyarakat yang harus mengabdikan kepada tugasnya dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. (Fifi Ariani, 2022)

### **2.3 Sikap Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Masyarakat**

Pelayanan publik menurut Sinambella (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang

memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan dilakukan secara profesional tanpa memandang latar belakang masyarakat tersebut sehingga pihak yang mendapat pelayanan merasa diperhatikan dan nyaman. Meskipun perbandingan atau rasio antara pegawai pemerintahan dengan jumlah masyarakat yang harus mendapat pelayanan tidak ideal, pelayanan yang profesional tetap harus dilakukan baik pada tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, kedudukan atau posisi pegawai negeri didasarkan pada Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999, Pasal 3 ayat 1. Menurut pasal tersebut, pegawai negeri mempunyai peranan yang sangat penting karena pegawai negeri merupakan unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara (Sri Hartini, et al, 2008: 38)

Sikap dan perilaku aparat yang ramah dalam proses pelayanan ditunjukkan ketika menghadapi pengguna, dilihat dari adanya perbedaan sikap seperti kedekatan hubungan, tingkat status sosial ekonomi, kekerabatan, dan etnis. Seharusnya, pegawai pelayanan publik harus menganut paham persamaan hak dalam memberikan pelayanan, karena menurut Persamaan dalam pelayanan publik merupakan konsep yang sangat penting, sebagaimana dikemukakan oleh Mertins

Jr. (1979). Konsep ini merujuk pada perlakuan yang setara dan konsisten terhadap semua individu, tanpa memandang perbedaan status sosial, etnis, politik, agama, dan faktor-faktor lainnya. (Asep Haris, dkk, 2024)

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.

5. Rasa aman

Proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

## **BAB III**

### **METODE**

#### **3.1 Tempat dan Waktu**

Tempat pelaksanaan PKL ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 103 Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai tanggal 1 Oktober s/d tanggal 31 Oktober 2024.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ada beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Tahap Persiapan**

Mahasiswa melakukan penyelesaian administrasi yang kemudian dapat mendatangi tempat PKL yang akan dituju guna untuk koordinasi terkait apakah tempat tersebut bersedia menerima mahasiswa PKL atau tidak. Jika tempat tersebut mengizinkan untuk PKL, maka mahasiswa diperkenankan melakukan pendaftaran PKL dan mengurus surat permohonan PKL di Kantor Fakultas. Sembari menunggu surat tersebut diproses, mahasiswa melaksanakan pembekalan PKL yang diselenggarakan serentak oleh fakultas sekaligus pembagian dosen pembimbing.

Selanjutnya, surat PKL yang telah selesai diproses kemudian disampaikan kepada instansi tujuan tempat PKL yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Pada saat menunggu konfirmasi dari instansi terkait, mahasiswa melakukan bimbingan yang pertama kepada dosen pembimbing masing-masing, dalam bimbingan tersebut mahasiswa melakukan diskusi

kepada dosen pembimbing terkait alasan memilih PKL di tempat tersebut, serta membahas tema yang akan diambil.

Setelah surat tersebut diserahkan pada instansi terkait, selanjutnya Kemenag Kabupaten Blitar mengirim pemberitahuan persetujuan mahasiswa melaksanakan PKL melalui *WhatsApp* yang disampaikan oleh pegawai bagian humas.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dimulai pada tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Oktober 2024 dengan melaksanakan 5 (lima ) hari kerja pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB. Terhitung total ada 23 hari dalam melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

## 3. Tahap Pelaporan

Penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan dimulai tanggal 1 Oktober 2024 sampai dengan 30 November 2024.

### **3.2 Khalayak Sasaran**

Khalayak sasaran pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini adalah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar pada bidang pelayanan, terutama pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

**Tabel 3.2.1 Khalayak sasaran PKL**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>FOKUS PENGAMATAN/ WAWANCARA</b>
1	Bapak Achmad Dardiri	Arsiparis Ahli Muda	Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2	Ibu Umi Hanik	Arsiparis Ahli Pertama	Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
3	Ibu Novi	Staf Bimas Islam	Sikap dan Interaksi antar pegawai
4	Bapak Kamim	Keamanan (satpam)	Sikap dan Interaksi antar pegawai

### 3.3 Metode Kegiatan

Praktik Kerja Lapangan ini menggunakan metode partisipasi aktif, dimana penulis ikut terlibat dalam beberapa aktivitas yang dilakukan oleh informan tetapi tidak sepenuhnya lengkap. Menurut Dr. Dra. Retna Siwi Padmawati, MA (2021), partisipasi aktif adalah salah satu metode kualitatif yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara dekat pada sekelompok orang/budaya/masyarakat beserta kebiasaan mereka dengan cara melibatkan diri secara intensif kepada budaya tersebut dalam waktu yang tertentu, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kebiasaan dan budaya orang tersebut.

Adapun pengumpulan data dalam PKL ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi lapangan yaitu pengamatan secara langsung untuk memahami apa yang diketahui oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional

terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

## 2. Wawancara

Menurut Yusuf (2014) Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Wawancara merupakan sesi tanya jawab yang dilakukan 2 orang yang itu penulis yang memerlukan informasi tertentu dengan narasumber sebagai penyedia informasi yang di butuhkan penulis. Hal tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun *online*.

## 3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Dokumentasi merupakan proses pembuktian yang di dasarkan atas sumber jenis apapun baik yang berupa lisan, tulisan, gambar pada saat dilaksanakannya pelayanan kepada masyarakat bersama pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

### **3.4 Jadwal Kegiatan**

Jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama satu bulan, dimulai pada tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Oktober 2024. Jadwal Praktik Kerja Lapangan dapat dilihat di Tabel 3.4.1

Tabel 3.4.1 Jadwal Mingguan Tahapan Kegiatan PKL

NO	JENIS KEGIATAN	WAKTU						KET
		I	II	III	IV	V	VI	
1	Membayar uang kuliah dan validasi	■						Rencana ini dimungkinkan ada penyesuaian.
2	Penentuan dan izin tempat PKL	■						
3	Melakukan pendaftaran PKL ke fakultas		■					
4	Mengikuti pembekalan PKL		■					
5	Menyerahkan surat permohonan PKL		■					
6	Pemberitahuan diterima PKL		■					
7	Melaksanakan PKL			■	■	■	■	
8	Menyusun laporan PKL			■	■	■	■	
9	Finalisasi laporan PKL				■	■	■	
10	Konsultasi pembimbing lapangan				■	■	■	
11	Konsultasi dosen pembimbing		■	■	■	■	■	

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

##### **4.1.1 Deskripsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar**

Kementerian Agama merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keagamaan yang mencakup berbagai aspek mulai dari pendidikan hingga masyarakat tanpa terkecuali. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 103 Sananwetan, Kecamatan Sananwetan Kota Blitar. Secara geografis, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar terletak pada 8°09' 96.47" Lintang Selatan dan 112° 17'79.28" Bujur Timur. Wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Blitar mencakup seluruh kecamatan se-Kabupaten yang berjumlah 22 kecamatan. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Malang, sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung. (<https://maps.app.goo.gl/H4XJfcsAqLmUCuKf6> (diakses pada 15 November 2024))

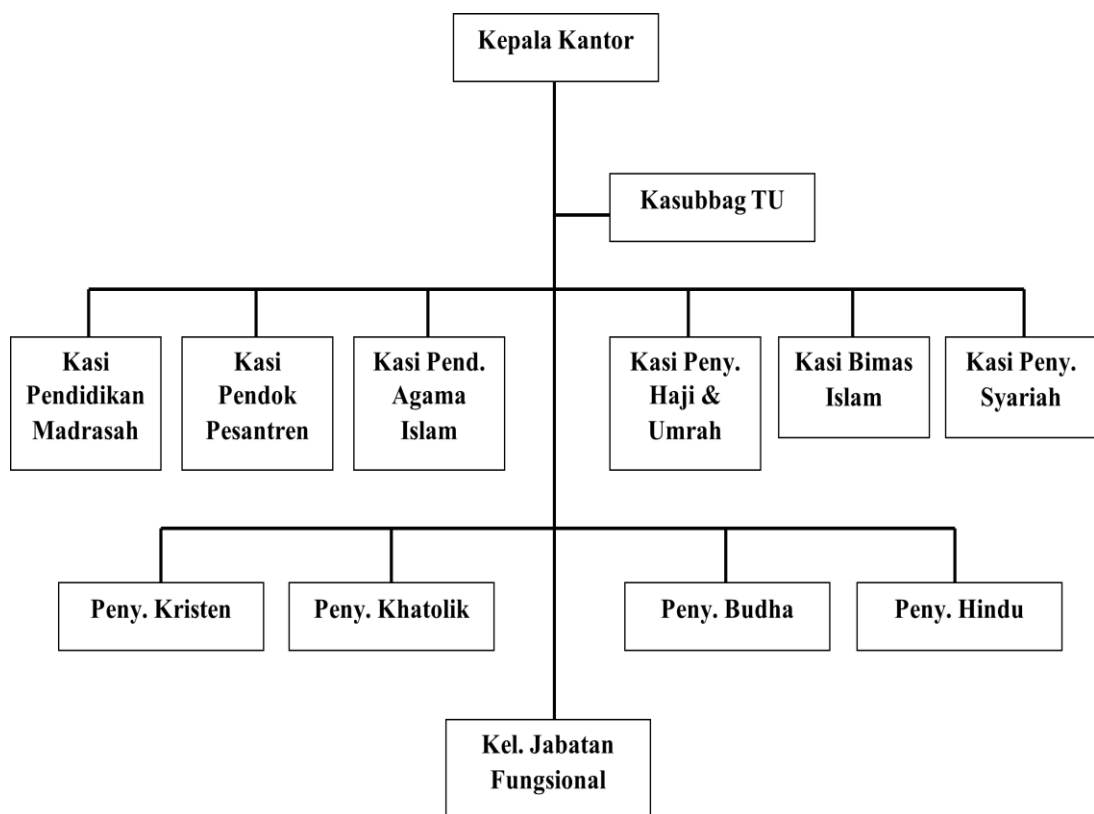
Adapun visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sebagai berikut:

1. Visi : Terwujudnya masyarakat Kabupaten Blitar yang taat beragama, berpendidikan, mandiri, dan sejahtera.
2. Misi : Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat melalui:
  - a. Peningkatan Kualitas Beragama
  - b. Peningkatan Kualitas Kerukunan Ummat Beragama

- c. Peningkatan Kualitas Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan
- d. Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji
- e. Peningkatan Tata Kelola dan Akuntabilitas Kinerja

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Setiap organisasi memiliki maksud tertentu yang hendak dicapai. Maksud tersebut menetapkan ragam dan cakupan pekerjaan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, perlu adanya suatu struktur organisasi untuk menjelaskan deskripsi tugas, kewenangan, dan tanggung jawab setiap komponen dalam struktur tersebut. Dibawah ini merupakan struktur organisasi pada Kantor Kementerian Agama



Kabupaten Blitar:

Sumber: Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar Tahun 2023  
 (<https://kemenagkabblitar.id/>, diakses pada 15 November 2024)



Penjelasan Tugas dan Wewenang:

1. Kepala Kantor

- a) Merumuskan dan menetapkan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama
- b) Melakukan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah
- c) Melakukan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan
- d) Membina kerukunan umat beragama
- e) Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- f) Mengkoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program
- g) Melaksanakan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga Masyarakat

2. Kasubbag TU

- a) Koordinasi penyusunan rencana, program, perjanjian kinerja, kegiatan dan anggaran, evaluasi, serta laporan;
- b) Pelaksanaan urusan keuangan dan perbendaharaan, verifikasi akuntansi instansi dan sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan dan barang milik negara;
- c) Penyusunan rencana kebutuhan dan penataan pegawai, pengelolaan data dan administrasi kepegawaian, fasilitasi asesmen, dan pengembangan pegawai;

- d) Penyusunan analisis organisasi, analisis jabatan dan beban kerja, sistem, standar, dan prosedur kerja, laporan kinerja, tindak lanjut hasil pengawasan, pelaksanaan pelayanan publik, fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi, dan zona integritas;
  - e) Penyusunan keputusan dan instrumen hukum lainnya, analisis, advokasi, dan penyuluhan hukum, serta kerja sama dan pengawasan orang asing;
  - f) Pelaksanaan bina lembaga kerukunan umat beragama dan lembaga keagamaan, serta harmonisasi umat beragama;
  - g) Pengelolaan data, pengembangan sistem informasi, hubungan masyarakat, dan publikasi; dan Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, perlengkapan, pengadaan, dan pemeliharaan barang milik negara, serta fasilitasi pelayanan terpadu pada kantor wilayah Kementerian Agama provinsi.
3. Kasi Pend. Madrasah
- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang kurikulum, sarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.
  - b) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kurikulum, sarana dan prasarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah.
  - c) Pelayanan dan pemenuhan standar nasional pendidikan madrasah.



- d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang kurikulum dan evaluasi, sarana dan prasarana, kelembagaan dan kerja sama, serta kesiswaan madrasah.
  - e) Pembinaan, bimbingan teknis, dan supervisi guru dan tenaga kependidikan madrasah.
4. Kasi Pend. Pondok Pesantren
- a) Bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan data dan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang pendidikan diniyah, diniyah takmiliyah, kesetaraan, Al-Quran, dan pondok pesantren berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.
  - b) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren;
  - c) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan pendidikan diniyah dan pondok pesantren;
  - d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendidikan diniyah takmiliyah, pendidikan diniyah formal, ma'had aly, pendidikan pondok pesantren, pendidikan kesetaraan, dan pendidikan Al-Quran, serta pengelolaan data dan sistem informasi pendidikan diniyah dan pondok pesantren; dan
  - e) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.
5. Kasi Pend. Agama Islam
- a) Bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang pendidikan agama Islam

berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

- b) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pendidikan agama Islam;
  - c) Pelayanan dan pemenuhan standar nasional pendidikan agama Islam;
  - d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, sekolah dasar/sekolah dasar luar biasa, sekolah menengah pertama/sekolah menengah pertama luar biasa, dan sekolah menengah atas/ sekolah menengah atas luar biasa/sekolah menengah kejuruan;
  - e) Pengelolaan data dan sistem informasi pendidikan agama Islam; dan
  - f) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama Islam.
6. Kasi Penyelenggara Haji & Umroh
- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
  - b) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
  - c) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah;
  - d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji regular,

advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah;

- e) Koordinasi pelayanan di asrama haji; dan
- f) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

#### 7. Kasi Penyelenggara Bimas Islam

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
- b) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang urusan agama Islam;
- c) Pelayanan dan pemenuhan standar nasional urusan agama Islam;
- d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang kemasjidan, hisab rukyat dan bina syariah, bina paham keagamaan dan kepustakaan Islam, kepenghuluan dan fasilitasi keluarga sakinah, fasilitasi bina lembaga dan sarana prasarana kantor urusan agama, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam; dan
- e) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam.

#### 8. Kasi Penyelenggara Syari'ah

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penerangan agama Islam,

dan pemberdayaan zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

- b) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf;
- c) Pelayanan dan pemenuhan standar nasional penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf;
- d) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat, publikasi dakwah, dan hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits, pemberdayaan, pemantauan, dan evaluasi lembaga pengelola zakat dan harta benda wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf; dan
- e) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.

#### 9. Kasi Penyelenggara Agama Kristen

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

#### 10. Kasi Penyelenggara Agama Khatolik

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan

penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

#### 11. Kasi Penyelenggara Agama Hindu

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

#### 12. Kasi Penyelenggara Agama Budha

- a) Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Buddha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

#### 13. Kelompok Jabatan Fungsional (pelayanan, umum, humas, kepegawaian)

- a) Memberikan bantuan pelayanan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.
- b) Mengkoordinasikan dan mengelola kegiatan pelayanan fungsional sesuai dengan bidang tugas masing-masing. (Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar Tahun 2023, diakses pada 15 November 2024)

#### 4.1.3 Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam Pelayanan

Sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pengamatan saya selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta prinsip-prinsip pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diperoleh hasil sebagai berikut:

##### 1. Kesederhanaan

Dengan adanya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dapat dikatakan bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit. Dua pegawai PTSP memiliki tugas berbeda dengan persoalan yang berbeda pula. Bapak Dardiri bertugas untuk seluruh administrasi surat masuk bagi pihak Kementerian Agama Kabupaten Blitar dan akan langsung disalurkan kepada pihak yang bersangkutan. Sedangkan untuk Ibu Hanik bertugas untuk seluruh administrasi surat keluar. Wawancara terkait hal tersebut, Bapak Dardiri menjawab sebagai berikut:

*“Yo lek surat masuk mesti aku, nduk. Mergo aku yo wis lumayan suwi manggon kene, enek lek 10 taon malah kat PTSP iki durung enek. Biyen jenenge mung reseptionis ngono, PTSP lagek enek setaon opo rongtaon iki podo karo pas renovasi gedung. Bu Hanik yo isek rongtaon neng kene. Makane nggo surat masuk aku seng ngurusi mergo aku seng wes kenal kabeh karo pegawai\_pegawai liyane..”*

“Ya kalau surat masuk pasti saya. Karena saya juga sudah cukup lama ada di sini, ada kalau 10 tahun justru sebelum PTSP ini belum ada. Dulu namanya hanya resepsionis saja, PTSP baru ada berkisar antara satu tahun atau dua tahun ini sama ketika renovasi gedung. Bu Hanik juga masih dua tahun disini. Oleh karena itu untuk surat masuk saya yang mengurus karena saya sudah kenal dengan semua pegawai-pegawai yang lain.” (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2024)

2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.

Persyaratan dan administrasi yang dibutuhkan masyarakat ketika hendak mengurus sesuatu di Kemenag Kabupaten Bitar cukup mudah karena pegawai akan selalu memberikan arahan terkait apasaja dokumen yang diperlukan.



**Gambar 4.1.3.1 Memberikan arahan kepada tamu terkait dokumen yang harus dipenuhi untuk kelengkapan berkas (diambil pada 15 Oktober 2024)**

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan:

Setiap unit kerja pada Kemenag Kabupaten Blitar akan bertanggung jawab penuh dengan apa yang dikerjakan. Apabila terdapat masyarakat yang hendak mengurus sesuatu namun memerlukan waktu lebih (3-4 kali datang terus ke kantor) sikap dari pegawai Kemenag akan selalu membantu dan melayani dengan sebaik-baiknya.



**Gambar 4.1.3.2. Pegawai tetap memberikan pelayanan kepada tamu yang datang terus menerus selama beberapa hari (diambil pada 15 Oktober 2024)**

- c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran:

Masyarakat tidak akan dikenakan biaya pelayanan yang sifatnya pribadi atau bisa dikatakan pungutan liar (pungli). (*Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar (Laporan tahunan)*)

### 3. Kepastian waktu

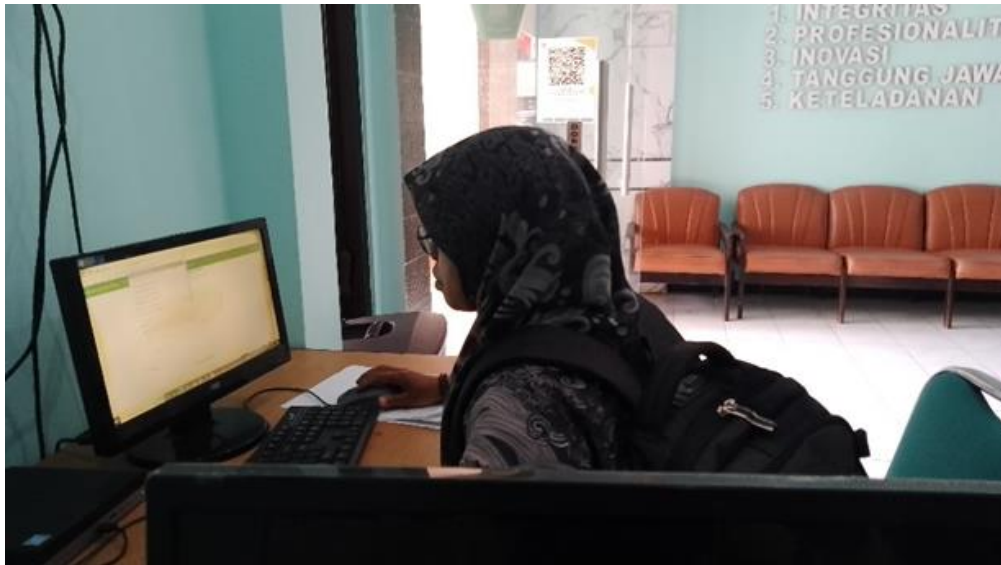
Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan. Pegawai Kemenag akan memberikan sikap yang baik yakni berupa arahan dan solusi yang cepat dan akurat agar persoalan setiap masyarakat dapat selesai dengan mudah dan cepat.

Wawancara terkait hal tersebut, Ibu Hanik menjawab sebagai berikut:

“Ya kita selalu mengusahakan kasih yang terbaik ke tamu, mbak. Kalaupun ada hal-hal yang sekiranya tidak klop, berkas-berkasnya kurang, atau bahkan salah sasaran pasti kita akan usahakan agar cepat selesai. Pernah dulu itu ada orang yang mau membetulkan nama di ijazahnya, tapi belum minta surat rekomendasi dari pihak sekolahnya, Bu Ani yang ada di Pend.Ma langsung kasih arahan sama solusi untuk ke sekolahnya dulu baru kesini, Bu Ani juga pasti ngasih nomer hp nya ke orang itu kalau sewaktu-waktu butuh apa-apa lagi.” (*Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2024*)

#### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Blitar sudah sesuai dengan kepastian hukum dan dapat diterima dengan benar oleh masyarakat seperti contoh adalah buku tamu *online*. Masyarakat tahu dan mengikuti prosedur yang ada, yakni dengan mengisi buku tamu terlebih dahulu ketika hendak mengurus segala sesuatu sesuai keperluannya masing-masing.



**Gambar 4.1.3.3. Pengisian buku tamu *online*** (diambil pada 7 oktober 2024)

#### 5. Rasa aman

Proses dan produk pelayanan publik Kemenag Kabupaten Blitar telah dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hal ini juga karena sikap pegawai Kemenag yang selalu membantu sepenuh hati tanpa ada yang dikecualikan atau bahkan masyarakat merasa ditindas.



**Gambar 4.1.3.4** Pegawai melakukan pelayanan kepada petinggi ponpes, dan juga melakukan pelayanan kepada tamu tuna wicara. (diambil pada 29 Oktober 2024)

#### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jajaran pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang ditunjuk, telah membuktikan bahwa sanggup bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini berdasarkan pengamatan penulis ketika beberapa kali menjumpai Bapak Kasubbag TU menerima tamu/masyarakat tepat di depan ruang PTSP dengan penuh tanggung jawab menyelesaikan persoalan yang ada.



**Gambar 4.1.3.5** Bapak Kasubbag TU menerima tamu dari wartawan terkait kebijakan Kemenag atas kasus santri ponpes yang meninggal dunia (diambil pada 17 Oktober 2024)

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar secara menyeluruh sudah tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Tersedianya komputer, *printer*, hingga *scanner* sebagai penunjang pelayanan publik yang lebih optimal, seperti contoh pada ruang PTSP.



**Gambar 4.1.3.6** Ruang PTSP dan berbagai perangkat (diambil pada 5 oktober 2024)

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja di Kemenag Kabupaten Blitar sangat memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Walaupun setiap ruangan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah terdapat papan nama yang menunjukkan nama ruangan yang memudahkan masyarakat untuk mencapai tujuan (ruangan) yang dibutuhkan, namun pegawai Kemenag Kabupaten Blitar akan tetap bersikap melayani penuh tanggung jawab dengan menunjukkan atau bahkan menghantarkan masyarakat pada ruang yang akan dituju. Hal ini dibuktikan dari sering kali penulis melihat pegawai baik pada jajaran atas ataupun jabatan fungsional selalu dengan siap untuk menghantarkan tamu pada tempat/ruangan yang dituju.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian layanan pada Kantor Kemenag Kabupaten Blitar telah memenuhi hal tersebut. Para pegawai bersikap disiplin, dibuktikan dengan absensi kedatangan pada pagi hari pada aplikasi “srikandi”. Para pegawai juga bersikap sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas sesuai budaya kerja Kementerian Agama.



**Gambar 4.1.3.7 Sikap keramahan pegawai terhadap dengan cara mengajak berbincang** (diambil pada 17 Oktober 2024)

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan pada Kemenag Kabupaten Blitar sudah cukup tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Tempat parkir yang luas juga digunakan untuk kegiatan upacara dan apel setiap hari senin.



**Gambar 4.1.3.6 Fasilitas pada ruang tunggu** (diambil pada 5 Oktober 2024)



#### 4.1.4 Hambatan-hambatan Pelayanan Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Selaras dengan keterangan-keterangan di atas, diantaranya:

1. Kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana pada ruangan tertentu sehingga menjadi salah satu hambatan yang harus diperhatikan. Seperti contoh kurangnya tempat duduk bagi masyarakat sehingga harus menunggu antrean dengan berdiri. Penulis melihat persoalan ini ketika berada pada ruangan Bimas Islam yang pada saat itu sedang ramai tamu/masyarakat yang hadir.



**Gambar 4.1.4.1** Pada ruang Bimas Islam masyarakat mengantre sambil berdiri (diambil pada 22 Oktober 2024)

2. Kurangnya alat penunjang kejelasan administrasi, seperti contoh alat bantu atau alat peraga yang digunakan untuk melayani masyarakat berkebutuhan khusus atau disabilitas. Hal ini didasarkan pada pengamatan yang dilakukan oleh penulis ketika ada tamu/masyarakat berkebutuhan khusus tetapi tidak ada sama sekali alat bantu bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau disabilitas.
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi canggih seperti buku tamu *online*. Masyarakat yang tidak tahu cara menggunakan perangkat

komputer merasa kesulitan ketika harus mengisi buku tamu secara *online* dan tentu saja memerlukan bantuan dari pegawai. Dibuktikan dengan observasi oleh penulis pada tamu/masyarakat yang hadir dan pada usia lanjut tidak dapat menggunakan fasilitas digital seperti buku tamu.



**Gambar 4.1.4.2 Barcode buku tamu online** (diambil pada 5 Oktober 2024)

4. Kurangnya kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan akibat perbedaan kepribadian sikap antara pegawai *generasi X* dan *generasi Z*. Dibuktikan oleh pengamatan penulis pada perlakuan salah satu pegawai muda bagian Pend.Ma yang bersikap acuh ketika ada tamu yang hadir karena merasa bukan tanggung jawabnya untuk melayani.

5. Kurangnya sikap disiplin dari para pegawai baik ketika jam kedatangan pada pagi hari, apel pagi hari senin, ataupun ketika mengikuti kegiatan ngaji rutin pada setiap hari selasa.



**Gambar 4.1.4.2 Ngaji rutin hari selasa, namun masih banyak pegawai yang belum hadir** (diambil pada 15 Oktober 2024)

6. Kurangnya fasilitas umum seperti toilet yang sebaiknya dipisah antara laki-laki dan perempuan. Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar hanya terdapat satu toilet yang berada di sebelah kiri dari pintu masuk ruang PTSP yang mana hal tersebut digunakan oleh semua tamu atau masyarakat serta beberapa pegawai pun juga menggunakannya. Hal ini berdasarkan pengalaman penulis yang hendak antre dit toilet karena hanya ada satu, tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan.



## 4.2 Pembahasan

Sesuai dengan hasil yang saya dapat ketika melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, analisa terkait sikap dalam melakukan pelayanan dan juga hambatan yang dilakukan oleh para pegawai berdasarkan atas prinsip-prinsip pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Prinsip-prinsip pelayanan publik pada UU tersebut telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Mulai dari prinsip kesederhanaan hingga kenyamanan semua telah terlaksana namun belum sepenuhnya optimal. Sesuai dengan sumber literatur dari jurnal milik (Sri Hartini, et al, 2008: 38) bahwa meskipun perbandingan atau rasio antara pegawai pemerintahan dengan jumlah masyarakat yang harus mendapat pelayanan tidak ideal, pelayanan yang profesional tetap harus dilakukan. Terkait hal tersebut, pihak Kemenag Kabupaten Blitar perlu melakukan evaluasi lebih lanjut karena masih terdapat pegawai yang acuh disaat ada masyarakat yang memerlukan bantuan karena merasa bukan tanggung jawabnya.

Aspek akurasi yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar juga belum maksimal untuk sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hal ini karena produk pelayanan publik yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Blitar seperti contoh adanya buku tamu *online* terasa menyulitkan bagi beberapa kalangan masyarakat. Tidak semua masyarakat mampu menggunakan teknologi digital seperti saat ini, padahal pengisian buku tamu pada kantor Kemenag Kabupaten Blitar adalah suatu keharusan karena merupakan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ada. Masyarakat

kalangan tertentu memang memerlukan bantuan lebih dalam mengisi buku tamu tersebut, dan beberapa pegawai tidak selalu tanggap dalam hal tersebut. Berdasarkan teori Worchel dan Cooper (1983) bahwa sikap seseorang dalam bertindak salah satunya dipengaruhi oleh faktor pengalaman. Kemampuan dalam penguasaan teknologi juga sangat penting akan tetapi tidak semua pegawai mampu dalam hal ini, mungkin bagi pegawai dengan usia muda akan bersikap cepat merespon kejadian seperti yang telah disebutkan karena lebih menguasai teknologi digital saat ini. Namun bagi para pegawai dengan usia lanjut tidak semua memiliki kemampuan dalam penguasaan teknologi canggih saat ini, sikap yang dilakukan akan cenderung merespon dengan lambat dan berakibat pada proses pelayanan yang lama. Persoalan ini hendaknya lebih diperhatikan lagi oleh pegawai Kemenag agar pelayanan dapat lebih optimal, mungkin dengan mengadakan evaluasi bersama dan sosialisasi kepada semua pegawai.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar belum cukup sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Para pegawai memang cukup disiplin dalam melakukan kedatangan pada pagi hari pada aplikasi “srikandi”. Akan tetapi dalam kegiatan mengaji rutin setiap hari selasa yang dimulai pada pukul 08.45 WIB tidak jarang pegawai akan hadir terlambat. Selain hal itu, dalam hal keramahan masih terdapat perbedaan antara pegawai usia muda dengan pegawai di usia lanjut. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (Ajzen, 1988; Fishbein dan Ajzen, 1975) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi sikap adalah kepribadian, karakteristik atau kecenderungan pada seseorang. Para pegawai Kemenag yang usianya masih muda cenderung memiliki

sikap yang malu untuk berinteraksi dengan orang baru ditemui karena merasa segan, canggung, dan bahkan bisa bingung. Kepribadian dari para generasi *millennial* dan *Z* yang cenderung *introvert* inilah menjadi sebab sikap yang mereka tunjukkan adalah acuh dan akan lebih memilih untuk diam apabila tidak dimintai pertolongan. Berbanding terbalik dengan para pegawai yang sudah lama bekerja yang usianya pada generasi *X* cenderung lebih suka berinteraksi dengan tamu atau masyarakat. Kepribadian yang *extrovert* dan mudah bergaul inilah yang sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat bagi pegawai negeri seperti pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Persoalan tersebut dapat diatasi dengan mengadakan pelatihan atau bahkan kegiatan yang bersifat santai seperti “*gathering*” agar antar pegawai dapat berbagi persoalan yang dihadapi masing-masing.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan ini penulis kemukakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat cukup baik namun belum dapat dikatakan maksimal. Hadirnya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) serta sikap pegawainya yang tanggap dalam pelayanan, menjadi suatu kunci bagi prosedur pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar terkait kejelasan administrasi. Namun sikap pegawai dalam beberapa aspek seperti: kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, sarana prasana, kedisiplinan, kesopanan, hingga keramahan masih memerlukan perhatian khusus. Hal itu juga mengakibatkan proses pelayanan publik kurang berjalan secara optimal.
2. Hambatan-hambatan pegawai dalam melakukan pelayanan publik diantaranya adalah masih terdapat beberapa pegawai yang bersikap acuh dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, produk pelayanan berupa buku tamu *online* masih menyulitkan bagi beberapa kalangan masyarakat, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang dalam kemampuan penguasaan teknologi, sarana prasarana dan fasilitas umum belum menyeluruh ada pada setiap ruangan, pada kegiatan tertentu beberapa pegawai masih kurang memperhatikan perihal waktu kedatangan, serta kepribadian yang berbeda dari masing-masing pegawai juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik.

## 5.2 Saran

Memperhatikan penarikan kesimpulan yang menjadi hasil penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, penulis memberikan saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kementerian Agama Kabupaten Blitar terkait dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka beberapa persoalan yang perlu menjadi perhatian dalam hal ini adalah:

1. Evaluasi kinerja dan pengembangan diri dengan melakukan pelatihan. Hal ini bertujuan agar masing-masing pegawai dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan tanggung jawabnya. Pelatihan dan pengembangan dapat difokuskan pada area yang perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman masing-masing.
2. Meningkatkan kerjasama antar pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta menumbuhkan nilai-nilai organisasi. Hal ini bertujuan supaya para pegawai Kemenang Kabupaten Blitar memiliki sikap proaktif yang mencerminkan nilai-nilai organisasi dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Lingkungan kerja yang positif dan mendukung juga dapat mengubah tekanan normatif menjadi tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik.
3. Penambahan sumber daya manusia, meningkatkan sarana dan prasarana, dan evaluasi sistem secara berkala. Hal ini bertujuan agar tercipta pelayanan publik yang nyaman, dan peralatan kerja yang memadai. Evaluasi sistem pelayanan yang ada secara berkala untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat.

4. Mengadakan pertemuan bagi pegawai seperti mengadakan kegiatan “*gathering*”, optimalisasi standarisasi prosedur, serta melakukan sosialisasi. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi juga menumbuhkan empati yang tinggi terhadap setiap tamu yang datang meminta layanan, terutama dalam menghadapi masyarakat dengan kebutuhan khusus . Perlu dibuat standar prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak, termasuk juga masyarakat kebutuhan khusus. Mengadakan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan hak-hak mereka sebagai penerima layanan.
5. Membuat inovasi baru terkait produk pelayanan publik yang dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat berbagai usia. Hal ini bertujuan agar tercipta pelayanan publik yang nyaman, optimal, dan cepat tanpa menyulitkan salah satu pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Carini, Adolfina, Rita. 2017. *Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai PNS Dan Non PNS Di Politeknik Negeri Manado*. Jurnal EMBA. 5. 2. Hal.1094
- Silvia, Vira, Muhammad Nuril. 2019. *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban*. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam. 1. 2. Hal. 171
- Dwi Lutfi, Lisa, Miftahush, Rike, Syamsul. 2019. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang*. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam. 1. 1. Hal.87
- Eigis Yani Pramulaso. 2020. *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. 18. 1. Hal.69
- Ni Ketut Riani. 2021. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian. 1. 11. Hal.2443
- Ni Ketut Riani. 2021. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian. 1. 11. Hal.2447-2448
- M. Aris, Andi A, Andi M I. 2021. *Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Governance and Politics. 1. 2. Hal.129
- Bambang S, Yan Kusdyana. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon. 3. 2. Hal.223-224
- Asep Haris, Agus Subagyo, Agustina Setiawan. 2024. *Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat*. JURNAL PRINSIP. 1. 1. Hal.8

- Ersyah Mariska. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu*. 1. 1. Hal.17
- Ersyah Mariska. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu*. 1. 1. Hal.21
- Dedy Afrizal. 2019. *Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. 1. 1. Hal.3-7
- Mustaqiem. 2010. *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. 4. 2. Hal.29
- Stevan, Johny, Novva. 2022. *Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Administrasi Publik. VIII 2022. 114. Hal.69
- Ika Fuzi, Nurdasila, T.Roli. 2018. *Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh*. Jurnal Magister Manajemen. 2. 1. Hal.4
- Ni Putu Tirka Widanti. 2022. *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat. 3. 1. Hal.79

## LAMPIRAN



**Lampiran 1**  
Interaksi antar  
pegawai



**Lampiran 2**  
Sosialisasi dari  
BNN Kab. Blitar



**Lampiran 3**  
Membantu tamu  
mengisi buku tamu



**Lampiran 4**  
Kegiatan apel rutin  
hari Senin



**Lampiran 5**  
Kegiatan lomba MTQ  
di Kantor PemKab  
Blitar, hari pertama



**Lampiran 6**  
Kegiatan  
lomba MTQ  
di Kantor  
PemKab  
Blitar, hari  
kedua




**Lampiran 7**  
Kegiatan  
lomba MTQ  
di Kantor  
PemKab  
Blitar, hari  
kedua



**Lampiran 8**  
Kegiatan  
lomba MTQ  
di Kantor  
PemKab  
Blitar, hari  
kedua

## 9. Lampiran Surat Permohonan Pengajuan PKL

	<b>UNIVERSITAS ISLAM BALITAR</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK</b> Sekretariat / Kampus : Jl. Majapahit No.04 Telp. (0342) 813145 Blitar
---	--

---

No. : 020 /V/DK/FISIP/IX/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan PKL

Kepada  
Yth. Kepala Kementerian Agama  
Di  
Kab. Blitar

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Program Karya Ilmiah I (Praktek Kerja Lapangan) kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan bantuan dan fasilitas kepada mahasiswa kami:


1. Nama : JEANNY RISKAN ANJELLINA  
NIM : 21105530013
2. Nama : SANTI PRAMUDHITA  
NIM : 21105530020

Yang bersangkutan adalah mahasiswa Program Studi Sosiologi Semester VII pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNISBA Blitar, yang akan melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kementerian Agama Jl. Ahmad Yani No.103, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur.

Demikian permohonan kami. Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Blitar, 20 September 2024  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Dekan,

  
**Dr. Endah Siswati, S.I.P., M.S.W.**  
NIDN. 0705077101



## 10. Lampiran Realisasi Kegiatan PKL

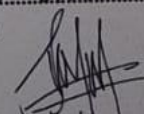
## LEMBAR KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama Mahasiswa : Jeany Riska Anjellina  
 NIM : 21105530012  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Sosiologi  
 Instansi Tempat PKL : Kementerian Agama Kabupaten Blitar

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD Pembimbing PKL
1	1-10-2024	Apel hari kesaktian Pancasila, ngaji rutin, pengarahan sistem kerja	Jeany
2	2-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (membantu tamu mengisi buku tamu)	Jeany
3	3-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu secara online.	Jeany
4	4-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu, membantu merevisi SK	Jeany
5	7-10-2024	Membantu tamu untuk mengisi buku tamu secara online.	Jeany
6	8-10-2024	Mengikuti kegiatan ngaji rutin, dan membantu pekerjaan di PTSP.	Jeany
7	9-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu, membantu merevisi PTK	Jeany
8	10-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu, crosscheck surat permohonan bantuan Al-Quran	Jeany
9	11-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (membantu tamu mengisi buku tamu)	Jeany
10	14-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu secara online.	Jeany
11	15-10-2024	Mengikuti kegiatan ngaji rutin, dan membantu pekerjaan di PTSP.	Jeany
12	16-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu secara online.	Jeany
13	17-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (membantu tamu mengisi buku tamu)	Jeany
14	18-10-2024	Membantu dan mengarahkan tamu untuk mengisi buku tamu.	Jeany

15	21-10-2024	Membantu pekerjaan di Bimas Islam (persiapan lomba MTQ se-Kabupaten).	✓
16	22-10-2024	Membantu panitia lomba MTQ se-Kab di Kantor Pemerintah Kabupaten Blitar.	✓
17	23-10-2024	Membantu panitia lomba MTQ se-Kab di Kantor Pemerintah Kabupaten Blitar.	✓
18	24-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (menerima surat masuk).	✓
19	25-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (membantu tamu mengisi buku tamu).	✓
20	28-10-2024	Membantu tamu mengisi buku tamu, mengikuti apel pagi.	✓
21	29-10-2024	Mengikuti kegiatan mengaji rutin, membantu pekerjaan di PTSP.	✓
22	30-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (menerima tamu & membuat surat keterangan).	✓
23	31-10-2024	Membantu pekerjaan di PTSP (membantu tamu mengisi buku tamu).	✓
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

Blitar, 30 Oktober 2024  
Penyusun,

  
(.....leany Rizka A.....)

## 11. Lampiran Lembar Bimbingan PKL

**LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN PKL**

Nama : Jeany Riska Anjellina  
 NIM : 21105530012  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Sosiologi  
 Judul Laporan : Sikap Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Blitar Dalam Pelayanan  
 Kepada Masyarakat

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Materi Bimbingan</b>	<b>Paraf Dosen</b>
1	20-Sep-24	konsultasi tempat PKL dan tema untuk laporan PKL	
2	04-Okt-24	konsultasi pemantapan tema, judul, serta teori untuk laporan PKL	
3	11-Okt-24	konsultasi terkait bab I dan penambahan teori-teori	
4	18-Okt-24	konsultasi bab II&III (online)	
5	08-Nov-24	konsultasi revisian bab II - III	
6	11-Nov-24	konsultasi bab IV&V	
7	16-Nov-24	konsultasi revisi bab IV&V	
8	06-Des-24	konsultasi akhir dan persetujuan	

**Penyusun,**

Jeany Riska Anjellina



## 12. Lampiran Surat Balasan

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

Jalan Ahmad Yani Nomor 103 Blitar 66131  
Telepon (0342) 801221; Email: [kabblitar@kemenag.go.id](mailto:kabblitar@kemenag.go.id)  
Website: [blitar.kemenag.go.id](http://blitar.kemenag.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

No. B-599/Kk.13.31/HM.00/11/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : FARMADI, S.Ag., M.H.I.
2. NIP : 196808281997031001
3. Jabatan : Kepala Kantor
4. Instansi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama Lengkap : JEANY RISKAN ANJELLINA
2. NIM : 21105530012
3. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Balitar
4. Program Studi : Sosiologi

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar mulai tanggal 1 s/d 31 Oktober 2024.

Demikian surat keterangan magang ini saya buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Blitar, 5 November 2024



FARMADI



## 13. Lampiran Form Penilaian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**  
 Jalan Ahmad Yani Nomor 103 Blitar 66131  
 Telepon (0342) 801221; Email: [kabblitar@kemenag.go.id](mailto:kabblitar@kemenag.go.id)  
 Website: [blitar.kemenag.go.id](http://blitar.kemenag.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN**  
 No. B-1163.1/Kk.13.31.01/11/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : AXELDA MARTHA, S.Pd  
 2. NIP : 199603052020122014  
 3. Jabatan : Pranata Hubungan Masyarakat  
 4. Instansi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

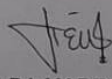
Memberikan penilaian PKL dengan sebenar-benarnya kepada :

1. Nama Lengkap : JEANY RISKA ANJELLINA  
 2. NIM : 21105530012  
 3. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Balitar  
 4. Program Studi : Sosiologi

NO	KRITERIA	NILAI (ANGKA)
1	Kepribadian (nilai maks 25)	24
2	Interaksi sosial (nilai maks 25)	24,5
3	Keterampilan dan keahlian (nilai maks 25)	24,5
4	Keilmuan (nilai maks 25)	25
<b>TOTAL (nilai maks 100)</b>		<b>98</b>

Blitar, 5 November 2024

Pembimbing Lapangan

  
**AXELDA MARTHA, S.Pd**  
 NIP. 199603052020122014



## 14. Lampiran Sertifikat



The certificate features a decorative border of green and orange triangles on the left and right sides. The background has a light green geometric pattern. The text is centered and reads:

**Kantor Kementerian Agama**  
Kabupaten Bitar

**SERTIFIKAT**  
Magang

Nomor : B-600/Kk.13.31/HM.00/1/2024

Diberikan Kepada :

**JEANY RISKHA ANJELLINA**

NIM. 21105530012

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Islam Bahtar

Telah Melaksanakan Program Magang/PLP 1 terhitung mulai tanggal 1-31 Oktober 2024



**FARMADI**  
Kepala Kantor

Dokumen ini telah dianda langani secara elektronik  
Token : c4Nz3