

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENERAPAN LIMA NILAI BUDAYA
KERJA PADA PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

Oleh: Aulia Permata Sari
Pembimbing: Dr. Muhammad Firdaus M.Si
Email : auliapermatasari19@gmail.com

Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Riau
Kampus Bina Widya km, 12,5 Simpang Baru-Pekanbaru 28293
Telp. (0761) 63277,23430

ABSTRACT

Work culture is a philosophy based on the view of life as values that become the nature, habits and driving forces, entrenched in the life of a group of society or organization. In 2015 the work culture has been set by the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia to become one of the guidelines of employees in carrying out their duties and responsibilities in work. Before the five work culture in the Office of the Ministry of Religious Pekanbaru city employees are still less discipline in work after the existence of these five cultural will facilitate employees in running duties and responsibilities as an employee. The purpose of this research is to know the application of the five values of work culture at the Hajj service at the Office of Religious Ministry of Pekanbaru city.

Descriptive approach of qualitative method was used in this study. Research subjects are Section Head Hajj and Umrah operations, employees in Section Hajj and Umrah, Hajj Pilgrimage and Candidate Hajj pilgrims and pilgrims taking subject based on purposive methods. The object of research is the application of work culture. In Techniques collecting the data the researcher conducted interviews, observation and documentation.

The results of this study indicate that the application of the five values of work culture seen in terms of communication down and up. Integrity, communications by conducting coaching to employees while communication to the problem in the service of Hajj. Professionalism, communication downstairs and providing good examples while communication upwards at the meeting. Innovation, communication below provides guidance and supervision while communication upwards requesting a proposal to superiors. Responsibility of communication down by giving the task of communication up to him giving a monthly job report. Exemplary, communications given the discipline in the form of discipline while communicating the issues of opinion in the service of Hajj. Communication barriers can be divided into two parts: technical barriers and human barriers. Technical barriers such as lack of existing facilities and infrastructure need support from superiors about the problems of facilities and pre-facilities. Human barriers are a factor in the prospective pilgrims and different pilgrims and employees should be responsible for serving pilgrims and pilgrims.

PENDAHULUAN

Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja".

Budaya kerja akan menjadi kenyataan melalui proses karena setiap perubahan memiliki nilai-nilai yang akan menjadi kebiasaan dan tak henti-hentinya terus melakukan penyempurnaan dan perbaikan dalam setiap bekerja. Budaya kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi karena budaya kerja merupakan salah satu cara kerja yang di dasari oleh nilai yang akan penuh makna dan menjadi pedoman bagi manusia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selama bekerja. Di instansi budaya kerja merupakan salah satu budaya yang ada dalam organisasi, karena budaya kerja ini berkaitan dengan perilaku serta kebiasaan manusia dalam bekerja. Biasanya yang banyak terjadi pada pegawai dalam suatu organisasi yaitu tidak diselesaikannya suatu penugasan, tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan menyimpan dari perencanaan. Budaya kerja merupakan salah satu solusi untuk menghadapi masalah yang kian kompleks. Setiap instansi mupun perusahaan memiliki kinerja dan permasalahan yang berbeda. Dengan adanya lima nilai budaya kerja yang telah ditetapkan bersama maka pegawai akan lebih mudah direalisasi dan mudah untuk evaluasi.

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan salah satu yang menetapkan nilai- nilai budaya kerja

untuk semua instansi yang bernaung dibawah Kementerian Agama Republik Indonesia. Pada tahun 2015, nilai-nilai budaya kerja telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk menjadi salah satu pedoman pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor yang menerapkan lima nilai budaya kerja dan merupakan salah satu instansi yang ada lima nilai budaya kerja. Sebelum menerapkan lima nilai budaya kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sosialisasikan lima nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai Kementerian Agama Kota atau kabupaten yang ada di Provinsi Riau. Setelah itu barulah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menerapkan Lima Nilai-nilai budaya kerja sebagai salah satu pedoman pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Nilai-nilai budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru meliputi: Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, Keteladanan. *Pertama*, Integritas: keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Beda dengan makhluk lainnya, kalau kita kehilangan integritas maka tidak ada bedanya dengan makhluk lain. Identitas kita ada dalam integritas tersebut. Orang yang mempunyai integritas pribadi yang baik adalah orang yang tidak diragukan lagi serta selalu konsisten dalam kata dan perbuatan.

Kedua, Profesionalitas: bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Orang yang menguasai tidak sekedar mampu dan mengetahui tapi menguasai dibidangnya, dan kearah mana, implikasi, konsekwensi yang muncul, kita memahami betul. Orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab

dalam menjalankan profesinya. *Ketiga*, Inovasi: menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Sebagai pegawai dituntut membuat suatu rancangan hal baru dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada.

Keempat, Tanggung jawab: bekerja secara tuntas dan konsekuen. Sebagai manusia, kita harus mempunyai kesadaran bahwa apa yang dilakukan ada tanggung jawab pada manusia dan tuhan. *Kelima*, Keteladanan: menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Kementerian minta untuk menanamkan dalam dirinya Aparat Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama, karena persepsi publik bahwa kita mengerti agama, Kementerian Agama berpesan, untuk menjaga ucapan, perilaku dan tindakan karena dilihat publik. Sikap perlatu yang dinyatakan secara sadar maupun tidak disadari dari seorang pimpinan yang dipersepsi oleh bawahannya sebagai sesuatu yang memicu atau mendorong bahkannya untuk mencontohnya.

Sebelum adanya lima nilai-nilai budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru pegawai masih kurang disiplin dalam bekerja setelah adanya lima nilai-nilai budaya kerja ini akan memudahkan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Apabila pegawai yang tidak menerapkan lima nilai-nilai budaya kerja akan mendapat sanksi berupa pemotongan gaji dan sanksi secara administrasi oleh atasan berupa teguran berupa surat terlebih dahulu setelah itu baru dipanggil oleh atasan.

Penerapan lima nilai budaya kerja dilihat pada pegawai yang dapat menunjukkan sikap dan perilaku yang baik sehingga pegawai tidak merugikan calon jemaah haji dan jemaah haji pada

pelayanan haji. Pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah terkhususnya dibagian pelayanan haji menerapkan lima nilai budaya kerja sesuai dengan Tupoksi (*tugas pokok fungsional*) yang kaitannya sesuai dengan JFU (*Jabatan Fungsional Umum*) penerapan budaya kerja di pelayanan haji sudah berjalan menurut salah satu pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan umrah.

Pelayanan haji ini pelayanan dalam bentuk pendaftaran haji, pengelola keuangan haji, transportasi haji, perlengkapan haji, dan pembinaan Jemaah haji, serta mengelola sistem informasi haji dan evaluasi dan penyusunan laporan dibidang penyelenggaraan haji. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu SOP pendaftaran Haji, SOP penantaan penyimpanan dokumen pendaftaran haji, dan SOP pembatalan Haji. Pada pelayanan haji dan umrah secara spesifik yaitu pengurusan persyaratan haji mulai dari pendaftaran haji, pengelolaan keuangan haji, perlengkapan haji, transportasi haji, dan sampai pemulangan haji.

Pada penerapan Lima nilai budaya kerja ini ada hal yang menarik yang dapat dilakukan dalam penelitian ini tentang penerapan lima nilai budaya kerja yaitu Integritas pada pelayanan haji misalnya pegawai harus melaporkan kegiatan atau hasil kerja kita kepada atasan. Profesionalitas misalnya pada saat pelayanan pegawai dituntut harus memiliki profesionalitas pada saat pelayanan sesuai dengan aturan haji yang berlaku. Inovasi pada pelayanan haji misalnya anak yang berada dibawah 12 tahun tidak bisa mengikuti haji karena sesuai dengan aturan haji yang berlaku

sekarang. Keteladanan pada pelayanan haji misalnya pegawai menyambut Jemaah haji dengan ramah sesuai dengan motto pelayanan Kementerian Agama. Tanggung jawab pada pelayanan haji pada pelayanan haji pegawai dituntut membuat laporan pekerjaan yang dijalankan sesuai dengan JFU (*Jabatan Fungsional Umum*). Yang dapat dilihat dari segi komunikasi ke bawah dan komunikasi keatas yang dilakukan atasan kepada pegawai dan hambatan-hambatan komunikasi yaitu hambatan teknis dan hambatan manusiawi yang dapat dilihat dari pegawai dalam pelayanan haji.

Komunikasi kebawah komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan sedangkan komunikasi ke atas komunikasi yang dilakukan oleh bawahan keada atasan sehingga terbentuknya komunikasi di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menerapkan lima nilai budaya kerja di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dalam penerapan lima nilai budaya yang dilakukan oleh pegawai dan kepala seksi ini tentu adanya hambatan yang dapat mempengaruhi jalannya penerapan lima nilai budaya kerja. Hambatan yang biasa di rasakannya seperti hambatan teknis dan hambatan manusiawi. Hambatan teknis hambatan yang timbul karena lingkungan yang memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerima pesan. Hambatan manusiawi hambatan yang munculnya masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi.

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk mengetahui secara ilmiah mengenai penerapan budaya kerja, maka penulis tertarik untuk mengankan suatu karya ilmiah dengan perumusan masalah “bagaimana penerapan lima nilai budaya

kerja pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan dalam pelayanan haji dan hambatan-hambatan komunikasi dalam penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Budaya Organisasi

Teori Budaya Organisasi menjelaskan bahwa organisasi mempunyai budayanya sendiri. Setiap organisasi memiliki karakter budaya tertentu yang mengharuskan orang-orang yang masuk ke dalamnya dapat menyesuaikan diri dengan budaya organisasi itu. Budaya yang dimaksud adalah saling berbagi makna informasi dalam bentuk interaksi simbolik antara individu dalam pola kerja, kebiasaan, bahasa yang digunakan, dan hal-hal yang menjadi budaya (Yasir, 2011: 106)

Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo (dalam West dan Tunner, 2008: 316) berargumen bahwa teori budaya organisasi mengundang para peneliti “untuk mengamati, mencatat dan memahami perilaku komunikatif dari anggota-anggota organisasi. Mereka menganut “totalitas atau pengalaman nyata dalam organisasi. Para teoritikus menorehkan guratan luas yang lebar dalam pemahaman mereka akan organisasi dengan menyatakan bahwa “budaya bukanlah sesuatu yang dimiliki organisasi; budaya adalah sesuatu yang merupakan organisasi itu sendiri”, budaya dikonstruksikan secara komunikatif melalui praktik dalam organisasi, dan budaya adalah nyata di dalam organisasi. Bagi para teoretikus,

memahami satu organisasi lebih penting dari pada menggeneralisasi sekelompok perilaku atau nilai dari banyak organisasi (West dan Tunner, 2008: 317).

Budaya organisasi mencakup iklim atau atmosfer emosional dan psikologis. Hal ini juga mencakup semangat kerja pegawai/ karyawan, sikap, dan tingkat produktivitas. Selain itu, budayanya mencakup semua symbol (tindakan, rutinitas, percakapan, dst) dan makna-makna yang diletakkan pada simbol-simbol tersebut. Budaya organisasi (*Organizational culture*) adalah esensi dari kehidupan organisasi. Sebagaimana telah disebutkan, mereka menerapkan prinsip-prinsip antropologi untuk mengonstruksi teori mereka. Secara khusus, mereka mengadopsikan pendekatan Interpretasi Simbolik yang dikemukakan oleh Clifford Gertz dalam model teoritis mereka. Geertz menyatakan bahwa orang-orang adalah hewan yang tergantung di dalam jaringan kepentingan”. Ia menambahkan bahwa orang membuat jaringan mereka sendiri (Yasir, 2011: 107).

Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo berkomentar terhadap Geertz: jaringan ini tidak hanya ada, melainkan sedang dipintal. Jaringan ini dipintal ketika orang sedang menjalankan bisnis mereka membuat dunia mereka menjadi dapat dipahami maksudnya ketika mereka berkomunikasi. Ketika mereka berbicara, menulis sebuah naskah drama. Menyanyi, menari, pura-pura sakit, mereka sedang berkomunikasi, dan mereka sedang “mengonstruksi budaya mereka. Jaringan ini merupakan proses komunikasi. (Yasir, 2011: 107).

Asumsi Toeri Budaya Organisasi, terdapat tiga asumsi yang mengarahkan Teori Budaya Organisasi yang dikemukakan oleh Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo:

- a. Anggota-anggota organisasi menciptakan dan

mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi.

- b. Penggunaan dan interpretasi symbol sangat penting dalam budaya organisasi.
- c. Budaya bervariasi dalam organisasi-organisasi yang berbeda, dan interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam (Yasir, 2011: 108).

Komunikasi organisasi

R Wayne Pace dan Don. F. Faules mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai tujuan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, dengan demikian, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Ruliana, 2014: 18).

Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan (Muhammad, 2015: 65).

Thayer mengatakan komunikasi organisasi sebagai arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Dia memperkenalkan tiga sistem komunikasi dalam organisasi yaitu: a. berkenaan dengan kerja organisasi

seperti data mengenai tugas-tugas atau beroperasinya organisasi; b. berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah-perintah, aturan-aturan dan petunjuk-petunjuk; c. berkenaan dengan pemeliharaan dan pengembangan organisasi. yang termasuk bagian ini antara lain hubungan dengan personal dan masyarakat, pembuatan iklan dan latihan (Muhammad, 2015: 66).

Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi-posisi yang berada dalam organisasi tersebut. unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan. Posisi dalam jabatan menentukan komunikasi dalam jabatan-jabatan. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan pesan baru (Ruliana, 2014: 18).

Komunikasi organisasi, dipandang dari suatu perspektif interpretatif (subjektif) adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Proses interaksi tersebut tidak mencerminkan organisasi; ia adalah organisasi. Komunikasi organisasi “perlaku pengorganisasian” yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi (Mulyana. 2001: 33).

Tujuan komunikasi Organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz (dalam Ruliana, 2014: 24), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara menurut Lilierrri (Ruliana, 2014: 24) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
- b. Membagi informasi

- c. Menyatakan perasaan dan emosi
- d. Melakukan koordinasi

Budaya Kerja

Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai "kerja" atau "bekerja". Budaya kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan (Supriyadi, 2006: 8).

Dengan demikian, dapat diperinci bahwa budaya kerja:

1. Merupakan salah satu komponen kualitas manusia yang sangat melekat dengan identitas bangsa dan menjadi tolok ukur dasar dalam pembangunan;
2. Ikut menentukan integritas bangsa dan menjadi penyumbang utama dalam menjamin kesinambungan kehidupan bangsa;
3. Sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai yang dimilikinya, terutama falsafah bangsa yang mampu mendorong prestasi kerja setinggi-tingginya;
4. Akan menjadi kenyataan melalui proses panjang, karena perubahan nilai-nilai lama menjadi nilai-nilai baru memerlukan waktu lama untuk menjadi kebiasaan dan tak henti-hentinya terus melakukan penyempurnaan dan perbaikan;

5. Wahana Budaya Kerja adalah produktivitas, yang berupa perilaku kerja yang tercermin antara lain: kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, manfaat, kreatif, dinamik, konsekuen, konsisten, responsif, mandiri, makin lebih baik dan lain-lain (Nurjamaan, 2012: 163)

Menurut Budhi Paramita dalam tulisannya berjudul "Masalah Kesenjangan Budaya dan Manajemen di Indonesia", budaya kerja dapat dibagi menjadi:

1. Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya;
2. Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan, atau sebaliknya (Supriyadi, 2006: 10).

Selanjutnya oleh Profesor Emil P. Bolongaita, JR. dari *Asian Institute of Management* (dalam supriyadi, 2006: 10) menyatakan bahwa pada masa globalisasi ini sebaiknya pemerintah mampu mengakomodasikan pengalaman manajemen pemerintahan dengan pengalaman pengelolaan bisnis, dan memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan (customer). Kombinasi upaya pengelolaan seperti tersebut mendorong ide yang disebut Total Quality

Governance (TQG) dengan beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Mempertemukan tuntutan masyarakat dan kemampuan pemerintah;
2. Mekanisme kerja yang berorientasi pada pasar;
3. Mengaktualisasikan misi lebih penting dari pada mengatur;
4. Focus kerja pada hasil/keluaran (barang/jasa) bukan masukan;
5. Upaya kualitas lebih banyak mencegah dari pada memperbaiki/ mengobati;
6. Mengutamakan kerja partisipatif/gotong-royong;
7. Melakukan kerjasama, koordinasi dan kemitraan.

Lima Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama

Budaya kerja di Kementerian Agama memiliki lima nilai-nilai budaya kerja, yaitu:

1. Integritas
Merupakan keselarasan hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Beda dengan makhluk lainnya, kalau kita kehilangan integritas maka tidak ada bedanya dengan makhluk lain. Identitas kita ada dalam integritas tersebut. Orang yang mempunyai integritas pribadi yang baik adalah orang yang tidak diragukan lagi serta selalu konsisten dalam kata dan perbuatan.
2. Profesionalitas
Merupakan bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Orang yang menguasai tidak

sekedar mampu dan mengetahui tapi menguasai dibidangnya, dan kearah mana, implikasi, konsekwensi yang muncul, kita memahami betul. Orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya. Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya juga professional. Profesionalitas pada intinya kompetensi untuk melakukan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab.

3. Inovasi
Merupakan menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Sebagai pegawai dituntut membuat suatu rancangan hal baru dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada.
4. Tanggung jawab
Merupakan bekerja secara tuntas dan konsekuen. Sebagai manusia, kita harus mempunyai kesadaran bahwa apa yang dilakukan ada tanggung jawab pada manusia dan tuhan.
5. Keteladanan
Merupakan menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Kementerian minta untuk menanamkan dalam dirinya Aparat Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama, karena persepsi publik bahwa kita mengerti agama, Kementerian Agama berpesan, untuk menjaga ucapan, perilaku dan tindakan karena dilihat publik. Sikap perlalu yang dinyatakan

secara sadar maupun tidak disadari dari seorang pimpinan yang dipersepsi oleh bawahannya sebagai sesuatu yang memicu atau mendorong bahkannya untuk mencontohnya.

Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berupa kata-kata, dan gambar yang dilakukan perbandingan antara teori dan fakta-fakta di lapangan. Di mana dapat diamati dan di analisa untuk di Tarik kesimpulan dan saran yang sesuai dengan hasil yang dilakukan peneliti. Maka di mana untuk mendapat kesimpulan penelitian ini mencoba mendalami dan menganalisa masalah yang terjadi yang bertujuan untuk diteliti penulis. Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kalitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena dan yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode yang biasanya di manfaatkan penelitian adalah wawancara, pengamatan dan dokumen (Moleong. 2005: 5).

Penelitian ini berupaya mendeskripsikan Penerapan lima budaya kerja yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Melalui metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tujuan peneliti pada intinya bertumpu pada penerapan budaya kerja pada pegawai dengan melalui pengamatan pada pelayanan haji, wawancara mendalam kepada pegawai, dan dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan dalam pelayanan haji.

Penerapan integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan yang dilihat dari segi Komunikasi kebawah dan komunikasi keatas. Komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketkutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.

Komunikasi kebawah yang dilakukan atasan ini berupa pengawasan dalam pelayanan haji yang dilakukan oleh bawahan kepada calon jemaah haji dan jemaah haji dan tugas-tugas pegawai dalam pelayanan haji. Sedangkan komunikasi keatas yang dilakukan pegawai mengenai permasalahan pelayanan haji dan laporan kerja setiap bulanan yang telah dibuat oleh pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis maka disini akan membahas penerapan integritas, inovasi, profesionalitas, tanggung jawab dan keteladana yang dilihat dari segi komunikasi kebawah dan komunikasi keatas.

Penerapan nilai budaya di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bawah nilai budaya kerja sudah diterapkan pegawai. Penerapannya bisa dilihat dari pegawai melakukan pelayanan haji dan menyelesaikan tugasnya. Pada penerapan lima nilai

budaya kerja adanya komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan.

Komunikasi ke bawah yang dilakukan atasan ini berupa memberikan pembinaan kepada pegawai dalam bekerja dari mulai pegawai harus menerapkan nilai integritas di dalam dirinya sampai pelayanan haji terlaksana serta mampu berjalan dengan lancar. Integritas dalam pelayanan haji seperti tidak adanya lagi laporan dari calon jemaah haji dan jemmah haji yang tidak mendapati pelayanan haji. Sedangkan integritas sebagai atasan hanya memberi contoh yang baik kepada bawahan sehingga pelayanan haji ini dapat berjalan dengan lancar.

Pegawai dituntut untuk memiliki nilai integritas dalam pelayanan haji pada saat bekerja, sehingga akan mendapati tanggapan dari calon jemaah haji tentang pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa calon jemaah haji sudah merasa cukup puas dengan pelayanan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Mereka beranggapan bahwa mereka dilayanin mulai dari pendaftaran haji, pengurusan berkas haji dan keberangkatan haji mereka dilayani sudah cukup baik oleh pegawai.

Komunikasi keatas yang dilakukan pegawai ini berupa persoalan masalah yang dihadapi dalam pelayanan haji kepada calon jemaah haji dan jemaah haji. Agar terselesaikannya masalah-masalah ini maka pegawai melakukan komunikasi terlebih dahulu kepada atasan untuk mencari solusi mengenai masalah dalam pelayanan haji, karena di dalam organisasi ini yang menentukan kebijakan apakah itu benar atau tidak itu dari atasan yang memberikan solusi untuk menangani masalah sedangkan pegawai cuman sebagai pelaksana dalam pelayanan haji. Kalau komunikasi kebawah yang

dilakukan pegawai kepada jemaah adanya komunikasi yang tidak terlaksana maka calon jemaah haji dan jemaah haji yang tidak bisa terlayani dengan baik maka komunikasinya terhambat oleh sebab itu perlu yang namanya solusi dari atasan terlebih dahulu. Supaya hambatan dalam komunikasi kebawah dan keatas ini berjalan dengan lancar maka pegawai perlu memiliki integritas pada saat pelayanan haji caranya dengan pegawai harus berpikiran positif dalam melakukan pekerjaan apalagi dalam pelayanan haji kepada calon jemaah haji dan jemaah haji, dengan memiliki integritas maka akan memudahkan pegawai dalam pelayanan haji kepada calon jemaah haji dan jemaah haji.

Penerapan nilai budaya profesionalitas ini sudah diterapkan oleh pegawai penerapannya bisa dilihat dari pegawai dan atasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan haji sesuai dengan profesinya masing-masing dan keahliannya masing-masing. Komunikasi kebawah yang diberikan atasan kepada bawahan terkait profesionalitas dalam pelayanan haji. Atasan melakukan pembinaan dan memberikan contoh yang baik dengan disiplin dalam bekerja kepada pegawai. Disiplin dalam bekerja seperti disiplin waktu pekerjaan dalam pelayanan haji kepada calon jemaah haji sehingga atasan dapat memberi arahan kepada bawahan sesuai dengan profesinya masing-masing pegawai.

Komunikasi keatas yang dilakukan pegawai kepada atasan komunikasi terjadi pada saat rapat yang dilakukan atasan bersama pegawai tentang pelayanan haji kepada calon jemaah haji dan jemaah haji. Ketika sedang rapat dengan atasan pegawai mendiskusikan permasalahan yang terkait informasi haji dalam penyampaian informasi haji pegawai

menyampaikan secara profesional dan berdasarkan aturan-aturan pelayanan haji yang berlaku di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sehingga kinerja pegawai dalam pelayanan haji akan semakin membaik salah satu pendapat jemaah haji bahwa pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah baik dalam artian bahwa pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dalam melayani jemaah haji. Agar berjalannya tupoksi maka pegawai memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji dan jemaah haji sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Penyelenggaraan Haji dan Umrah. SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yaitu SOP pendaftaran haji, SOP penataan penyimpanan dokumen haji, dan SOP pembatalan haji.

Dalam mewujudkan sebuah inovasi dalam pelayanan haji maka perlu yang namanya komunikasi yang dilakukan atasan kepada bawahan komunikasi yang dilakukan atasan dengan memberikan pembinaan dan pengawasan kepada pegawai. Misalnya inovasi suatu pekerjaan dalam pelayanan haji yang sudah di rasakan kurang baik maka atasan mengarahkan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam pelayanan haji. Agar inovasi berjalan dengan lancar maka perlu yang namanya komunikasi keatas yang dilakukan pegawai kepada atasan seperti dengan meminta usulan kepada atasan berupa alat atau meja informasi berupa running text tentang informasi haji. dan alatnya seperti rak penyimpanan dokumen haji. Sedangkan inovasi lainnya berupa aplikasi siskohat dan haji pintar, tanggapan jemaah haji tentang adanya kedua aplikasi ini untuk mempermudah mendapatkan informasi haji melalui

aplikasi. Aplikasi siskohat untuk menentukan nomor porsi ketika keberangkatan sedangkan aplikasi haji pintar untuk menyampaikan informasi seputar haji kepada jemaah haji dan calon jemaah haji.

Komunikasi yang dilakukan atasan kepada pegawai terkait tentang tanggung jawab yaitu masalah pekerjaan atasan memerintahkan tugas-tugas setiap pegawai yang sesuai dengan profesinya masing-masing harus mempertanggung jawabkan pekerjaannya dengan tuntas dan harus terselesaikan. Tanggung jawab kepada atasan mengenai informasi seputar haji. Salah Bentuk tanggung jawab lainnya pegawai berupa laporan kerja setiap bulanan yang akan diberikan kepada atasan.

Sebagaimana tanggung jawab pegawai kepada atasan jika calon jemaah haji dan jemaah haji yang berurusan sudah dilayanani dengan baik sehingga calon jemaah haji dan jemaah haji senang sekarang sudah dilayanin dengan baik maka inilah bentuk tanggung jawab pegawai kepada atasan dalam pelayanan haji. Tetapi bentuk tanggung jawab lainnya pegawai kepada atasan seperti laporan kerja setiap bulan pegawai yang akan diberikan kepada atasan. Sedangkan tanggapan calon jemaah haji tentang tanggung jawab pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa pegawai sudah melaksanakan tanggung jawabnya dalam pelayanan haji. Sehingga calon jemaah haji sudah cukup puas dengan pelayanan haji tersebut.

Nilai budaya kerja keteladanan dalam pelayanan sangat dibutuhkan dalam dunia kerja karena keteladaan pegawai saat bekerja dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan haji. Komunikasi yang dilakukan atasan kepada pegawai terkait

tentang keteladanan yaitu perihal disiplin pegawai yang dilakukan atasan kepada bawahan yang dilihat dari knerja pegawai dalam melayanin calon jemaah haji dan jemaah haji dan salah satu keteladanan lainnya seperti atasan datang kekantor dengan cepat dan pulang dengan cepat waktu sehingga atasan dapat memberikan teladanan yang baik kepada pegawai. Sedangkan komunikasi yang dilakukan pegawai kepada atasan yaitu bentuk komunikasinya saking memberi tahu hal-hal yang mungkin dari tim atau ruangan yang mempunyai kelebihan baik itu di dalam hal pelayanan maupun hal pribadi. Komunikasi yang lebih pribadi yang pegawai lakukan seperti memberi tahu kepada atasan tentang suatu tata cara pelayanan haji yang praktis dan yang terbaik.

2. Hambatan-hambatan komunikasi dalam penerapan lima nilai budaya kerja dalam pelayanan haji

Komunikasi adalah suatu cara untuk menyampaikan informasi antara satu orang dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial manusia melakukan komunikasi agar dapat berinteraksi satu dengan yang lainnya, oleh karena itu komunikasi saat erat hubungannya dengan manusia sebagai makhluk sosial. Faktor hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi yaitu hambatan teknis dan hambatan manusawi.

1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis adalah hambatan yang timbul karena lingkungan dan dari sisi teknologi seperti adanya penumuan hal baru dibidang teknologi. Hambatan teknis yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Hambatannya yang dirasakan oleh pegawai seperti kurangnya sarana dan pra sarana, di

Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah dalam memberikan informasi kepada calon jemaah haji dan jemaah haji pegawai sangat membutuhkan alat dan percertakan untuk penyampaian informasi kepada calon jemaah haji dan jemaah haji kalau misalnya sarana dan prasarana tidak didukung maka inilah yang menjadi hambatan teknis yang dialami pegawai dalam penyampaian informasi.

Untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan haji ini maka pegawai dituntut oleh atasan untuk melakukan perubahan-perubahan yang menarik sehingga jemaah haji tidak merasa kecewa dengan pelayanan haji yang telah diberikan kepada calon jemaah haji dan jemaah haji. Supaya hambatan dan permasalahan ini dapat terselesaikan maka pegawai perlu didukungnya pra sarana dan sarana yang belum ada otomatis maka inovasi akan meningkat sehingga pelayanan haji akan semakin lebih baik.

2. Hambatan Manusiawi

Hambatan manusiawi ini muncul dari masalah-masalah pribadi yang dialami serta dihadapi seorang pegawai. Hambatan manusiawi yang terjadi di Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah tentang pelayanan haji ketika pegawai mempunyai calon jemaah haji dan jemaah haji yang memiliki pengalaman yang berberda-beda serta pendidikan dan status sosial yang berbeda-beda pula yang menjadi hambatan manusiawi. Calon jemaah haji dan jemaah haji yang masih bingung tentang mengenai informasi yang didapati oleh pegawai mengenai pelayanan haji maka di sini pegawai dituntut oleh atasan untuk menjelaskan tatacara yang praktis kepada jemaah haji sehingga jemaah haji paham dan tidak merasa bingung lagi tentang pelayanan haji yang diberikan oleh pegawai.

Agar Pelayanan haji tidak terjadinya kesalah pahaman dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan haji maka perlu pegawai menciptakan komunikasi yang baik kepada calon jemaah haji dan jemaah haji sehingga hambatan yang di rasakan oleh pegawai tadi dapat terselesaikan dengan baik melalui komunikasi yang diberikan kepada calon jemaah haji dan jemaah haji. Supaya komunikasi ini berjalan dengan lancar maka pegawai dituntut untuk bekerja secara halus dan profesional dalam melayanin calon jemaah haji dan jemaah haji, apabila pegawai bekerja secara halus dan profesional dalam melayanin calon jemaah haji dan jemaah haji maka pegawai akan mendapatkan *reward* dari atasan, tetapi ketika pegawai tidak bekerja secara profesional dan halus maka pegawai akan menadaptkan *punishment* dari atasan berupa teguran langsung dari atasan.

Untuk mengatasi *punishment* oleh atasan maka setiap pegawai dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya yang sudah dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan haji kepada calon jemaah haji dan jemaah haji. Dalam mempertanggung jawabkan pekerjaannya maka adanya hambatan yang terjadi seperti jadwal kerja karena di haji ini prosesnya ini dibentuk oleh jadwal harus menyelesaikan tugas yang cukup banyak dalam waktu yang singkat. Cara mengatasi hambatan ini dengan memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan jam kerja di mana pegawai bekerja 8 jam sehari maka untuk menyelesaikan tugasnya pegawai bekerja lebih dari 8 jam sehari dan cara lainnya tergantung pada diri pegawai dalam pelayanan haji yang dilakukannya.

PENUTUP

Simpulan

1. Pada penerapan budaya kerja yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang dapat dilihat dari komunikasi organisasi dalam penerapan lima nilai budaya kerja berdasarkan arah aliran informasi pada pelayanan haji. Aliran informasi terbagi menjadi dua yaitu. *Pertama*, komunikasi ke bawah yang dilakukan atasan kepada bawahan dengan melakukan pembinaan, komunikasi, memberi contoh yang baik, pengawasan, memberi tugas dan kedisiplinan yang dapat dilihat dari budaya kerja yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. *Kedua*, komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai berupa pegawai melakukan komunikasi tentang persoalan masalah dalam pelayanan haji, komunikasinya terjadi pada saat rapat, pegawai berkomunikasi dengan meminta usulan kepada atasan, memberikan laporan kerja setiap bulanan kepada atasan dan berkomunikasi kepada atasan tentang persoalan pendapat dalam pelayanan haji.
2. Komunikasi adalah suatu cara untuk menyampaikan informasi antara satu orang dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial manusia melakukan komunikasi agar dapat berinteraksi satu dengan lainnya, oleh karena itu komunikasi saat ini sangat erat hubungannya dengan manusia adapun faktor-faktor penghambat dalam melakukan proses komunikasi terjadi

menjadi dua yaitu *Pertama*, hambatan teknis yang terjadi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini tentang persoalan kurangnya sarana dan prasarana yang ada maka perlu yang namanya dukungan dari atasan tentang persoalan sarana dan prasarana. *Kedua*, hambatan manusiawi yang terjadi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang faktor pada calon jemaah haji dan jemaah haji yang berbeda-beda inilah yang menjadi hambatan pegawai dalam memberikan informasi kepada calon jemaah haji dan jemaah haji untuk mengatasi hambatan ini maka pegawai harus bertanggung jawab dalam melayani calon jemaah haji dan jemaah haji.

Saran

Adapun yang peneliti berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Bagi pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah diharapkan mampu menjalin komunikasi kepada atasan tentang masalah yang dihadapi dalam pelayanan apalagi masalah tentang penerapan. Bagi atasan mampu membina pegawai dalam mempertahankan budaya kerja dalam pelayanan haji karena budaya kerja merupakan salah satu program kinerja pegawai apalagi pada pelayanan haji.
2. Diharapkan adanya peningkatan yang lebih baru lagi agar

pelayanan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah lebih meningkatkan pelayanan haji sehingga calon jemaah haji dan jemaah haji merasa puas dalam pelayanan haji.

3. Untuk peneliti selanjutnya yang juga memiliki keterkaitan untuk meneliti yang sama namun konsep yang berbeda, maka peneliti berharap agar bisa lebih dikembangkan lagi dan menggunakan metode-metode penelitian yang lebih baru dan berbeda sehingga hasilnya pun juga semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Moleng, Lexy. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, Kadar dan Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi & Public Relation*. Bandung. Pustaka Setia Bandung.
- Richard, West dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi analisis dan Aplikasi*. Jakarta. Salemba Humanika.
- Rulianan, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta. Rajawali Pres.
- Supriyadi, Gering dan Guno, Tri. 2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta. Lembaga

Administrasi Negara-
Republik Indonesia.

- Yasir. 2011. *Teori Komunikasi*. Pekanbaru. Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.

Jurnal

- <http://sipka.kemenag.go.id/public/5BudayaKerjaKemenag.pdf> yang diakses pada tanggal 20 Maret 2017