

## **Refungsionalisasi Aparat Pelayanan Keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar**

### ***Refunctionalization of Religious Service Officials at the Makassar City Ministry of Religion Office***

**Arifuddin Siraj**

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
Email: [arifuddinsiraj@gmail.com](mailto:arifuddinsiraj@gmail.com)

**(Diterima: 2-April-2018; di revisi: 10-Mei-2018; dipublikasikan: 30-Juni-2018)**

#### **ABSTRACT**

Tujuan penelitian menggambarkan refungsionalisasi aparat pelayanan keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Sumber data menggunakan data primer melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan berbagai informan, yakni: Kepala Kantor Kemenag Kota Makassar, KUA, Penyuluh Agama, Lemebaga dakwah, dan Tokoh agama, masyarakat yang dianggap representatif yaitu mereka yang aktif dan terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penanganan pelayanan keagamaan. Sedangkan data sekunder data dokumen dari kantor Kementerian Agama, pemerintah yang relevan dengan tema penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif dengan menggunakan model interaktif fenomenologis dengan melihat proses yang terkait dengan Refungsionalisasi aparatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa refungsionalisasi aparat dalam pelayanan keagamaan pada harapan masyarakat belum maksimal. Hal tersebut, dapat dilihat dari empat hal seperti: 1) Desain Ulang Fungsi Utama Aparat Pelayan Keagamaan, 2) Perubahan Paradigma Pelayanan Keagamaan, 3) Perubahan Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Pelayan Keagamaan, dan 4) Perubahan Standar Operasional Prosedur Aparat Pelayan Keagamaan.

Kata kunci: Refungsionalisasi, Aparat, Pelayanan

#### **ABSTRACT**

*The purpose of the study is to describe the functionalization of religious service apparatuses at the Ministry of Religion Office in Makassar City. This type of research uses qualitative research with descriptive analysis. The research location was carried out at the Ministry of Religion of Makassar City. Data sources use primary data through in-depth interviews with various informants, namely: Head of the Makassar City Ministry of Religion, KUA, Religious Extension, da'wah da'wah, and religious leaders, people who are considered representative, those who are active and involved both directly and indirect in handling religious services. While secondary data document data from the Ministry of Religion office, the government is relevant to the research theme. The data analysis technique used in this study is a qualitative descriptive technique using an interactive phenomenological model by looking at the processes associated with the appropriation of the apparatus. The results of the study show that the re-functionalization of the apparatus in religious services is not maximized by the community. This can be seen from four things, such as: 1) Redesign of the Main Functions of Religious Servants, 2) Changes to the Paradigm of Religious Services, 3) Changes to Main Tasks and Functions of Religious Servants, and 4) Changes in Operational Standards for Religious Servants.*

*Keywords: Functionalization, Apparatus, Service*

## PENDAHULUAN

Era reformasi merupakan suatu kemajuan yang fundamental dalam tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana semakin menggelindingnya demokratisasi sehingga ada upaya kongkrit dalam menata tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Daraba, Ramli, Sakawati, & Salam, 2018; Priyowidodo, Swestin, & Vidyarini, 2015; M. S. Saggaf et al., 2018). Penyelenggaraan pemerintahan yang lebih mengarah pada dimensi regulasi, fasilitasi dan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan jiwa konsep pemerintahan itu sendiri yaitu demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi birokrasi sebagai ujung tombak pelayanan public (Akib & Salam, 2016; S. Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014).

Pelayanan publik yang menjadi fokus pemerintahan dalam upaya mempercepat akselerasi pembangunan di daerah dalam mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Maka pelayanan public masalah yang sangat krusial, dimana upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan substansial yakni kebutuhan akan agama (Akib & Salam, 2016; S. Saggaf et al., 2014). Maka pelayanan keagamaan masyarakat perlu ditingkatkan kualitasnya, baik melalui debirokratisasi maupun deregulasi pelayanan keagamaan dalam bentuk kebijakan yang akan bermuara pada terciptanya pelayanan prima.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme merupakan hal yang mutlak adanya, maka pada pemberian pelayanan tidak dibenarkan terjadinya pelayanan publik yang bersifat diskriminatif dan tidak adil sehingga memberi kesan tidak berkualitasnya pelayanan. Untuk menghindari penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi hanya kepada kepentingan kelompok, maka perlu penataan birokrasi sebagai aparatur yang berada pada garda terdepan pelayanan yang menentukan berkualitas tidaknya pelayanan publik.

Menilai kualitas suatu pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Levine (1990), produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu: (1) *Responseveness* atau resposivitas adalah daya tangkap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan, (2) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan, dan (3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sistem pelayanan pemerintahan yang berlaku dan sering di praktekkan saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat masih ada hambatan birokratis. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis. Di satu sisi masyarakat menaruh harapan besar akan pelayanan yang berkualitas di sisi lain sering masyarakat keberatan jika terlalu banyak jenis pungutan, baik yang resmi maupun yang tidak resmi. Sistem yang demikian tentunya harus segera dilakukan penyempurnaan. Ditandai dengan: (1) prosedur pengurusan administrasi yang berbelit-belit dan terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi, (2) biaya yang terlalu tinggi,

(3) waktu penyelesaian Administrasi terlalu lama, (4) persyaratan tidak relevan, dan (5) kinerja pelayanan yang sangat rendah (Lisasih, 2011).

Efisiensi dan efektivitas dari segi waktu dan biaya masih rendah. Perbedaan antara waktu penyelesaian dan biaya dari yang senyatanya diperlukan dan yang diinginkan masyarakat masih sangat jauh. Ketidakpastian pelayanan dengan mudah ditemukan hampir setiap jenis pelayanan publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok pengembangan organisasi komunitas. Sebagaimana kita ketahui bahwa ada tiga fungsi reformasi secara fundamental yaitu: 1) Revitalisasi, 2) Restrukturisasi, 3) Refungsionalisasi. Penerapan fungsi Birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat, semakin penting dan mendesak untuk diaktualkan dan diimplementasi, karena selain adanya keterkaitan berbagai aspek, juga karena terjadinya perubahan di berbagai bidang sehingga menyebabkan masyarakat semakin mengerti tentang apa yang menjadi hak maupun kewajibannya. Masyarakat semakin kritis untuk menilai penyelenggaraan pemerintahan di era reformasi ini yang masih berorientasi pada kelompok kepentingan, yang masih memiliki banyak masalah penting yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah.

Pada sisi lain pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi belum optimal bahkan terkesan menyulitkan masyarakat dan secara kongkrit harus diakui bahwa memang system pelayanan yang sedang dijalankan oleh birokrasi pelayanan di Indonesia masih memprihatinkan. Sehubungan dengan Refungsionalisasi birokrasi yang menjadi kajian dalam penelitian ini, dimana dalam tiga dimensi tersebut antara lain: 1) Fungsi pelayanan publik, 2) Fungsi pengaturan, 3) Fungsi pengawasan. Fenomena di lapangan tentang proses pelayanan keagamaan pada Kementerian Agama menunjukkan bahwa: *Fungsi pelayanan* meliputi: tugas pokok dan fungsi, belum berjalan secara maksimal, karena masih ditemukan penempatan pegawai tidak sesuai kompetensi dan profesionalisme. *Fungsi pengaturan*, meliputi: teknis administrasi pelayanan, biaya administrasi, waktu pelaksanaan, daftar petugas jaga dan kejelasan aturan belum sesuai dengan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan (SOP-AP). *Fungsi pengawasan* meliputi: manajemen pengawasan belum berjalan secara maksimal, terbukti banyaknya pengaduan masarakat belum ditindak lanjuti oleh pihak pemangku kebijakan, pengawasan kepada aparat belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya, terbukti tidak adanya evaluasi terhadap standar kinerja petugas .

Gambaran awal terhadap fungsi birokrasi pada pelayanan keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar sebagai bentuk sikap dan prilaku yang harus diemban dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Ada beberapa kondisi empiris yang terjadi antara lain: 1) ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian persyaratan, dan ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan, 2) dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai belum memahami secara utuh dan komprehensif tentang tugas dan fungsinya yang telah diberikan kepadanya, 3) masih ditemukan pegawai dalam memberikan pelayanan belum memperlihatkan kepekaan dan daya tanggap terhadap kebutuhan informasi pengguna jasa, 4) masih ditemukan pegawai bertindak diskriminasi terhadap pengguna jasa, 5) pertanggungjawaban belum optimal dalam setiap kinerja yang dilakukan.

## **METODE**

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif yang menggunakan analisis diskriptif. Adapun lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Pemilihan tempat penelitian didasarkan pada argumentasi bahwa lembaga ini menjadi penanggung jawab terhadap pelayanan keagamaan di Kota Makassar. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan berbagai informan, yakni: Kepala Kantor Kemenag Kota Makassar, KUA, Penyuluh Agama, Lembaga dakwah, dan Tokoh agama, masyarakat yang dianggap representatif yaitu mereka yang aktif dan terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penanganan pelayanan keagamaan. Peneliti juga akan memanfaatkan data sekunder berupa data dokumen dari kantor Kementerian Agama, pemerintah yang relevan dengan tema penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif dengan menggunakan model interaktif fenomenologis dengan melihat proses yang terkait dengan Refungsionalisasi aparatur (Jaedun, 2010).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Perubahan mendasar dalam organisasi pelayanan publik semakin mendesak, mengingat dinamika masyarakat semakin bervariasi yang harus dihadapi dengan pendekatan komprehensif, baik terkait dengan lembaga, aparatur maupun sarana dan prasarana maupun strategi dan system sudah harus mengikuti perubahan sejalan dengan perkembangan zaman. Ada empat hal yang harus direfungsionalisasi seperti: 1) Desain Ulang Fungsi Utama Aparat Pelayan Keagamaan, 2) Perubahan Paradigma Pelayanan Keagamaan, 3) Perubahan Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Pelayan Keagamaan, dan 4) Perubahan Standar Operasional Prosedur Aparat Pelayan Keagamaan.

### **Desain Ulang Fungsi Utama Aparat Pelayan Keagamaan**

Salah satu elemen reformasi birokrasi adalah menghadirkan birokrasi yang mempunyai kinerja yang bagus dan profesional, maka yang paling utama dilakukan adalah melakukan perubahan dengan penataan organisasi sebagai induk birokrasi, dimana aparatur sebagai ujung tombak dalam mengimplementasi program lembaga yang dibutuhkan aparat pelayan dan mampu menjalankan program untuk kepentingan masyarakat. Mengingat semakin meningkatnya keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.. Maka salah satu upaya adalah melakukan refungsionalisasi aparatur pelayanan, utamanya dalam mendesain ulang fungsi utama aparatur dalam bidang keagamaan sebagai kebutuhan mendasar masyarakat.

Memang sangat perlu dilakukan desain ulang fungsi aparatur sebagai pelayan publik, mengingat era keterbukaan memerlukan perubahan yang mendasar dengan melihat kondisi pelayanan keagamaan dengan kondisi masyarakat sehingga dibutuhkan suatu langkah kongkrit dengan memberi nuansa pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang sangat membutuhkan implementasi program keagamaan yang peduli pada masyarakat.

Refungsionalisasi aparatur menjadi sesuatu hal yang prinsip di era sekarang ini, utamanya dalam mendesain ulang fungsi birokrasi. Penerapan tata kelola pemerintahan baik dengan mengedepankan keterbukaan menuntut untuk mendesain ulang tugas birokrasi karena dengan bervariasinya program keagamaan yang ditawarkan membutuhkan model pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi juga harus berubah. Tentunya kepedulian aparat pelayan keagamaan dalam mengimplementasi program keagamaan semakin dibutuhkan.

Paling krusial yang harus dirubah adalah model pengembangan SDM yang menjadi pelayanan pada garda terdepan pelayanan keagamaan, tentunya dengan mengacu pada SOP. Penataan fungsi utama aparatur seharusnya bertahap karena masih ada yang bisa dipertahankan dan dievaluasi yang dianggap kurang untuk perbaikan kedepan. Memang upaya perbaikan belum maksimal sehingga refungsioanalisis harus berjalan seiring dengan perkembangan organisasi dalam menjawab tantangan yang dihadapi aparatur dalam melayani masyarakat.

Mendesak dilakukan adalah memotivasi aparatur untuk bekerja secara profesional karena aparatur Kementerian Agama adalah aparatur yang bekerja sesuai dengan profesinya. Desain aparatur yang dibutuhkan adalah langkah kongkrit untuk dilakukan motivasi secara berkesinambungan, dengan tetap memperhatikan kebutuhan aparatur berdasarkan dengan tingkat kinerjanya. Meyakinkan aparatur dengan tingkat motivasi yang tinggi agar senantiasa memahami dan sadar akan tugas sebagai pelayanan keagamaan yang menjadi harapan besar masyarakat. Tanggung jawab yang diimbang aparatur menjadi modal utama dalam menghadapi pelayanan keagamaan dengan dinamikanya. Nilai-nilai etika menjadi landasan utama untuk memberi kepuasan kepada masyarakat akan pelayanan aparatur pelayan keagamaan

Refungsionalisasi dilakukan untuk mengantisipasi terhadap aparatur yang tidak mampu menterjemahkan kebutuhan tugas dan fungsi yang dinamika cukup berkembang di masyarakat, utamanya dalam kaitannya dengan pelayanan keagamaan masyarakat. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat

Berdasarkan fakta bahwa memang ada kendala dalam pelayanan keagamaan, dimana program semakin berkembang dan hak masyarakat semakin luas yang tidak diikuti kesiapan aparatur yang mapan, prasarana yang memadai sehingga sering dijumpai pelayanan yang kurang berkualitas. Fungsi utama aparatur pelayan tidak berjalan maksimal sehingga dibutuhkan upaya-upaya kongkrit untuk mengatasi kelemahan mengingat era reformasi dimana eranya pelayanan publik sehingga akan melahirkan aparatur yang berkualitas

Pada prinsipnya refungsionalisasi aparatur dalam pelayanan keagamaan dengan melakukan desain ulang tugas dan fungsi adalah melakukan perbaikan untuk mengikuti dinamika masyarakat, utamanya dalam pelayanan keagamaan, walaupun tugas dan fungsi sudah berjalan, namun belum berjalan maksimal seiring dengan semakin banyaknya harapan masyarakat akan pelayanan berkualitas tanpa diimbangi oleh perangkat aparat yang memadai.

### **Perubahan Paradigma Pelayanan Keagamaan**

Pentingnya refungsionalisasi aparatur, utamanya perubahan paradigma berpikir dalam menghadapi semakin bervariasinya permintaan masyarakat akan pelayanan keagamaan yang berkualitas, namun tidak diikuti semakin gencarnya perbaikan fasilitas, maka tentunya yang

mendesak adalah upaya sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat akan program yang akan dijalankan.

### **Perubahan Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Pelayan Keagamaan**

Tupoksi yang ada sekarang sudah tidak mampu lagi menghadapi keinginan masyarakat akan pelayanan keagamaan yang berkualitas, apalagi harapan besar masyarakat akan pelayanan keagamaan semakin mengemuka yang harus disikapi dengan memperkuat tupoksi sehingga aparatur semakin mampu melaksanakannya untuk menjawab tantangan sekaligus harapan masyarakat. Tupoksi sudah harus direformasi mengingat era iptek semakin maju sering dengan keterbukaan. Tupoksi harus dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, utamanya bidang keagamaan. Kebijakan sudah mengarah kepada kepentingan masyarakat, utamanya berkaitan dengan pelayanan kesehatan dengan mengacu pada kuantitas dan kualitas. Juga perlu ada konsep dan model yang jelas agar tidak menimbulkan masalah pada penerapannya.

Hal ini dipahami bahwa perubahan dan penataan ulang tupoksi mengarah kepada perkembangan dinamika masyarakat sehingga sudah memberi porsi kepada masyarakat untuk berpartisipasi dan terlibat langsung dalam penerapan program kesehatan sebab partisipasi masyarakat sebagai salah pilar pembangunan sekaligus penentu terhadap berhasilnya program pemerintah.

### **Perubahan Standar Operasional Prosedur Aparat Pelayan Keagamaan**

Salah satu acuan dalam pelayanan publik, utamanya pelayanan kesehatan adalah adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi dasar dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas. Refungsionalisasi aparatur dalam memberi kepuasan pelayanan keagamaan menjadi suatu yang hal esensial dalam menghadirkan pelayanan keagamaan yang berkualitas sehingga penerapan SOP semakin konsisten dengan tetap melakukan perubahan terhadap SOP yang ada. SOP yang ada belum memberi kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan karena masih sulitnya SOP terwujud dengan baik. Hal ini disebabkan faktor krusial adalah dari aparatur, baik kapasitas kompetensi maupun keterbatasan SDM dan jumlah aparatnya. Walaupun memang sudah berjalan SOP tetapi belum maksimal. Memang kepuasan itu relative tetapi penerapan SOP merupakan upaya untuk memberi kepuasan kepada masyarakat karena sudah dilayani sesuai standar.

Pada prinsipnya bahwa SOP yang diterapkan dewasa belum mampu memberi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum paham betul akan SOP terlebih lagi aparatur tidak maksimal menerapkan karena keterbatasan SDM, sarana dan prasarana juga terkait dengan kompetensi, namun secara akumulasi SOP sudah berjalan dengan berdasarkan standar pelayanan, namun belum maksimal.

Penerapan SOP sering mengurangi tingkat kualitas dan kecepatan dalam pelayanan keagamaan, utamanya masyarakat yang selalu diburu waktu yang semestinya dilayani secara cepat tetapi karena SOP yang ada sering aparat Kementerian Agama mengabaikan pelayanan

yang cepat tetapi mengikuti SOP sehingga yang perlu diperbaiki untuk memberi kepastian masyarakat akan pelayanan.

Model pelayanan keagamaan yang diterapkan sekarang masih banyak kekurangan dan belum memadai yang disebabkan oleh berbagai factor sehingga perlu ada reformasi model pelayanan keagamaan dengan jalan refungsionalisasi sehingga nantinya mampu mengikuti keinginan masyarakat dengan harapan yang begitu besar sehingga akan menghadirkan pelayanan keagamaan yang berkualitas

Model pelayanan masih perlu direformasi terutama terhadap paradigma kesehatan yang mengedepankan pelayanan yang bukan profit tetapi diasumsikan sebagai pelayanan masyarakat dengan gratis. Yang sangat penting untuk dilakukan perubahan adalah peningkatan masalah etika dalam memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Memang perlu ada revisi SOP yang ada dengan penyesuaian sesuai dengan tuntutan kebutuhan serta perkembangan ilmu dan teknologi.

Solusi yang sangat penting dalam menata pelayanan keagamaan di kantor Kementerian Agama adalah perbaikan SOP dengan mengacu pada kebutuhan mendasar masyarakat dengan mempertimbangkan dinamika yang ada sehingga kuantitas dan kualitas pelayanan keagamaan semakin menunjukkan peningkatan sekaligus semakin meningkatkan pencitraan masyarakat akan pelayanan keagamaan yang berkualitas. Memberikan pemahaman, meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat melibatkan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat di bidang keagamaan akan menjadikan masyarakat tahu dan mau serta mampu dalam mengelola hak dan kewajibannya sebagai penerima pelayanan sehingga tuntutan yang berlebihan untuk memperoleh kepuasan dari pemberi pelayanan dapat diseimbangkan.

Solusi yang kongkrit adalah dalam melayani masyarakat akan pelayanan keagamaan adalah bekerja berdasarkan SOP yang ada, memberi pelayanan ke masyarakat harus sopan santun, senyum, sapa, salam, dan terima kasih atas kunjungannya. Dan pengembangan SDM aparatur kementerian Agama.

Refungsionalisasi aparatur pelayanan keagamaan menjadi keharusan mengingat dinamika masyarakat semakin bervariasi dan diikuti oleh semakin bervariasinya program keagamaan dan ditunjang fasilitas yang memadai sehingga membutuhkan adanya desain ulang tugas dan fungsi aparatur, mengembangkan paradigma baru kesehatan, utamanya dalam pelayanan kesehatan, perubahan tugas dan fungsi aparatur dan perubahan standar operasional prosedur yang mengikuti perkembangan yang ada sehingga akan melahirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

SOP pelayanan keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yang mengatur semua pelayanan keagamaan belum maksimal dilaksanakan secara menyeluruh karena ada hambatan yang dihadapi baik internal maupun eksternal sehingga memberi ruang untuk dilakukan refungsionalisasi dengan mengarah pada perubahan SOP .

## **SIMPULAN**

Refungsionalisasi aparat dalam pelayanan keagamaan terdapat empat hal, seperti: 1) Desain Ulang Fungsi Utama Aparat Pelayan Keagamaan, 2) Perubahan Paradigma Pelayanan Keagamaan, 3) Perubahan Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Pelayan Keagamaan, dan 4)

Perubahan Standar Operasional Prosedur Aparat Pelayan Keagamaan. Dari keempat aspek yang penting dalam menghadapi perubahan telah melakukan reposisi dengan melakukan perubahan dalam menghadapi dinamika masyarakat yang begitu cepat berimplikasi pada harapan masyarakat akan pelayanan keagamaan, namun upaya tersebut belum maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H., & Salam, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Importance Performance Analysis (IPA) pada Kecamatan Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Scientific Pini*, 2(April 2016), 16–20.
- Daraba, D., Ramli, R. M., Sakawati, H., & Salam, R. (2018). Quality Of Service Manufacturing Of Trade License Line In Office Of Investment Investment And Licensed Agency (BPMPT) Regency Of Bulukumba. In *THE INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES 2018* (pp. 485–490).
- Jaedun, A. (2010). Metode Penelitian Evaluasi Program. *Makalah Disampaikan Pada Kegiatan Pelatihan Metode Penelitian Evaluasi Kebijakan Dan Evaluasi Program Pendidikan Di Lembaga Penelitian. Universitas Negeri Yogyakarta*, 23–24.
- Levine, L. W. (1990). *Highbrow/lowbrow: The emergence of cultural hierarchy in America*. Harvard University Press.
- Lisasih, N. Y. (2011). Kendala dalam pemungutan pajak daerah.
- Priyowidodo, G., Swestin, G., & Vidyarini, T. N. (2015). Komunikasi Politik dan Resolusi Konflik Pada Organisasi Politik. ANDI.
- Saggaf, M. S., Aras, M., Akib, H., Salam, R., Baharuddin, A., & Kasmita, M. (2018). The Quality Analysis of Academic Services Based on Importance Performance Analysis (IPA).
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.