

Analisis Manajemen Pelayanan Publik Lintas Agama dan Tata Kelola Kepegawaian

(Studi Kolaboratif Magang Mahasiswa UIN Sumatera Utara di Kemenag Kota Medan)

Annisa Ulfa Andriani^{1*}, Sahdin Hasibuan², Widia Lestari³, Nurul Fitriyani⁴, Indana Sephia Citra⁵

¹⁻⁵ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi: annisa0401222031@uinsu.ac.id¹

Abstract. *This internship program aimed to provide practical experience for students from Universitas Islam Negeri Sumatera Utara in understanding public service management across religious communities and personnel governance within government institutions. The internship took place at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Medan City, an institution playing a strategic role in delivering religious services and managing civil servants. The main focus of this study was on cross-religious public services and the implementation of personnel management systems. The findings indicate that the Ministry of Religious Affairs of Medan City applies principles of fairness, tolerance, and professionalism in delivering cross-religious public services, supported by an organized and structured personnel governance system. This internship offers significant benefits to students by enhancing their practical knowledge, administrative skills, and professional attitudes, especially in handling diversity within the public sector. By experiencing the management of public services and personnel governance, students gained valuable insights into the operational challenges and strategies employed in the public administration of religious affairs.*

Keywords: *Administrative Skills; Interfaith Public Services; Personnel Governance; Public Sector Diversity; Student Internship.*

Abstrak. Program magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam memahami manajemen pelayanan publik lintas agama dan tata kelola personel di dalam lembaga pemerintahan. Magang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, sebuah lembaga yang berperan strategis dalam memberikan pelayanan keagamaan dan mengelola pegawai negeri sipil. Fokus utama penelitian ini adalah pelayanan publik lintas agama dan implementasi sistem manajemen personel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Medan menerapkan prinsip-prinsip keadilan, toleransi, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik lintas agama, yang didukung oleh sistem tata kelola personel yang terorganisir dan terstruktur. Magang ini menawarkan manfaat signifikan bagi mahasiswa dengan meningkatkan pengetahuan praktis, keterampilan administrasi, dan sikap profesional mereka, terutama dalam menangani keragaman di sektor publik. Dengan mengalami manajemen pelayanan publik dan tata kelola personel, mahasiswa memperoleh wawasan berharga tentang tantangan operasional dan strategi yang digunakan dalam administrasi publik bidang keagamaan.

Kata Kunci: Keterampilan Administrasi; Keragaman Sektor Publik; Magang Mahasiswa; Pelayanan Publik Antar Agama; Tata Kelola Personalia.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bentuk jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang pencapaian tujuan tertentu. Secara sederhana, pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang memberikan manfaat bagi penerima layanan, baik dari segi waktu, kemudahan, maupun kepuasan psikologis. Pelayanan juga mencakup proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang dapat membawa perubahan positif bagi kondisi individu maupun masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik modern, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan sangat menentukan

tingkat kepercayaan terhadap suatu instansi. Dalam pelaksanaan magang mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, konsep pelayanan publik menjadi fokus utama pengamatan dan analisis. Kementerian Agama sebagai institusi pemerintah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik lintas agama, mengingat masyarakat yang dilayani memiliki latar belakang keyakinan dan kebutuhan yang beragam. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus bersifat adil, profesional, inklusif, dan tidak diskriminatif. Melalui kegiatan magang, mahasiswa dapat secara langsung mengamati bagaimana proses pelayanan publik lintas agama dijalankan serta bagaimana manajemen pelayanan tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan, Kantor Kementerian Agama Kota Medan dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Anwar dan Sulaiman (2020) menyatakan bahwa "Transformasi digital dan transparansi dalam pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk memenuhi tuntutan akan layanan yang cepat dan mudah diakses." Selain itu, pelayanan publik lintas agama tidak hanya menuntut efisiensi, tetapi juga sikap toleransi dan saling menghargai antar masyarakat yang dilayani. Firdaus dan Hidayah (2021) mengemukakan bahwa "Pelayanan publik dalam masyarakat multikultural harus memastikan efisiensi, sekaligus mendorong toleransi dan rasa saling menghargai." Dalam konteks ini, pelayanan publik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Putra dan Hidayat (2022) yang menekankan bahwa "Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk memastikan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah." Tantangan dalam menyediakan pelayanan keagamaan di masyarakat yang beragam, seperti yang diteliti oleh Rahman dan Firdaus (2023), menunjukkan bahwa "Pelayanan keagamaan dalam masyarakat yang beragam memerlukan keseimbangan antara efisiensi dan penghormatan terhadap keberagaman agama." Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola kepegawaian menjadi kunci, seperti yang disampaikan oleh Salim dan Susanto (2022), yang menekankan bahwa "Manajemen kepegawaian yang efisien sangat penting untuk meningkatkan kinerja institusi pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat."

Pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Medan juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum bagi aparatur dan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sedangkan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak tanpa adanya

perlakuan yang berbeda. Dalam praktiknya, standar pelayanan publik menjadi pedoman penting agar pelayanan dapat berjalan secara konsisten, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan masyarakat dan meresponsnya dengan cepat dan tepat. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala yang dapat menimbulkan keluhan masyarakat dan berdampak pada citra institusi pemerintah. Oleh karena itu, melalui kegiatan magang, mahasiswa UINSU diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan terkait perbaikan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan lintas agama dan tata kelola kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Medan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan publik lintas agama dan tata kelola kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara informal dengan aparatur dan pegawai Kemenag, serta dokumentasi terhadap data dan arsip yang relevan dengan pelayanan publik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi nyata pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

2. TINJAUAN TEORITIS

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam administrasi publik, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemberian jasa kepada masyarakat, tetapi juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap proses pelayanan tersebut. Manajemen pelayanan publik yang baik akan menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memiliki sistem manajemen pelayanan yang jelas serta sumber daya manusia yang profesional agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Nugraha & Orbawati, 2025).

Selain itu, penerapan manajemen pelayanan publik juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah serta memperkuat

legitimasi birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Dalam praktiknya, manajemen pelayanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, instansi pemerintah perlu melakukan inovasi dalam sistem pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Khotimah, 2024).

Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama

Kementerian Agama merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya ditujukan kepada satu kelompok agama tertentu, tetapi kepada seluruh masyarakat yang memiliki latar belakang keyakinan yang berbeda. Oleh karena itu, pelayanan di lingkungan Kementerian Agama harus dilaksanakan secara profesional, adil, dan tidak diskriminatif. Dalam pelaksanaannya, pelayanan keagamaan meliputi berbagai bidang seperti administrasi keagamaan, penyuluhan agama, pengelolaan pendidikan keagamaan, hingga pelayanan haji dan umrah. Keberhasilan pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam mengelola sistem pelayanan secara efektif (Dani, 2023).

Di tingkat daerah, kantor Kementerian Agama memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan masyarakat terkait pelayanan keagamaan. Pelayanan lintas agama yang dilakukan oleh Kementerian Agama juga berkaitan dengan upaya menjaga kerukunan antarumat beragama di masyarakat. Melalui berbagai kegiatan lintas agama, pemerintah berupaya menanamkan nilai toleransi, saling menghormati, serta membangun komunikasi yang harmonis antara kelompok agama yang berbeda. Hal ini menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan kehidupan sosial yang damai dan harmonis di tengah masyarakat yang plural (Kemenag Medan, 2026).

Moderasi Beragama dalam Pelayanan Publik

Moderasi beragama merupakan konsep yang menekankan sikap seimbang, toleran, dan tidak ekstrem dalam memahami serta menjalankan ajaran agama. Dalam konteks pelayanan publik, nilai moderasi beragama sangat penting untuk diterapkan oleh aparatur pemerintah, khususnya di lingkungan Kementerian Agama. Aparatur yang memiliki pemahaman moderasi beragama akan mampu memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang agama maupun keyakinan. Sikap moderat ini juga menjadi landasan penting dalam menjaga keharmonisan hubungan antarumat beragama di lingkungan masyarakat (Rahman, Prasetyo, Kamalia, & Rafiqah, 2025).

Selain itu, penerapan nilai moderasi beragama di lingkungan birokrasi juga dapat memperkuat kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki sikap toleransi dan menghargai keberagaman akan lebih mudah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat dari berbagai latar belakang. Hal ini sangat penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang kondusif dan inklusif. Dengan adanya pemahaman moderasi beragama yang kuat di kalangan aparatur pemerintah, pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih profesional serta mampu mencerminkan nilai keadilan sosial bagi seluruh masyarakat (Kemenag Medan, 2026).

Tata Kelola Kepegawaian dalam Instansi Pemerintah

Tata kelola kepegawaian merupakan sistem pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja aparatur. Pengelolaan kepegawaian mencakup berbagai aspek seperti rekrutmen, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, serta penerapan disiplin pegawai. Tata kelola kepegawaian yang baik akan menghasilkan aparatur yang profesional, berintegritas, dan mampu menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah perlu menerapkan sistem pengelolaan kepegawaian yang transparan dan akuntabel agar dapat mendukung terciptanya birokrasi yang efektif (Armeilia, Isabella, & Amaliatulwalidain, 2023).

Selain itu, tata kelola kepegawaian juga berkaitan erat dengan peningkatan kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Aparatur yang memiliki kompetensi dan disiplin kerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam lingkungan Kementerian Agama, penguatan kompetensi pegawai sering dilakukan melalui berbagai program pelatihan dan pembinaan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan administratif serta pemahaman terhadap nilai-nilai dasar aparatur sipil negara. Dengan adanya sistem pengelolaan kepegawaian yang terstruktur, instansi pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan profesional (Kemenag Medan, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai manajemen pelayanan publik lintas agama serta tata kelola kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Medan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena sosial yang terjadi di lingkungan instansi pemerintah, khususnya terkait praktik pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya

manusia. Penelitian ini dilaksanakan selama kegiatan magang mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung berbagai aktivitas pelayanan publik dan proses administrasi kepegawaian yang berlangsung di instansi tersebut. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan kondisi nyata di lapangan serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik lintas agama di lingkungan Kementerian Agama Kota Medan.

Metode penelitian ini juga menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan publik dan aktivitas tata kelola kepegawaian yang berlangsung di kantor tersebut. Wawancara dilakukan secara informal dengan beberapa aparatur dan pegawai Kementerian Agama Kota Medan guna memperoleh informasi terkait mekanisme pelayanan, sistem administrasi, serta pengalaman mereka dalam melayani masyarakat dari berbagai latar belakang agama. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data tertulis seperti arsip, laporan kegiatan, serta dokumen yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kepegawaian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan, menafsirkan, dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan publik lintas agama dan tata kelola kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Medan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Lintas Agama

Pelayanan publik lintas agama di Kantor Kemenag Kota Medan mencakup layanan terpadu satu pintu yang melayani kebutuhan keagamaan masyarakat dari berbagai agama, seperti Islam, Kristen, Katolik, Hindu dan Budha. Bentuknya meliputi administrasi pernikahan, pendidikan agama, bimbingan masyarakat, serta kegiatan moderasi beragama seperti doa bersama lintas agama untuk memperkuat layanan kerukunan. Selain itu, Kemenag Kota Medan menyediakan stand layanan publik di acara seperti MTQ dengan simulasi konsultasi dan informasi digital, memastikan akses mudah bagi seluruh warga. Program revitalisasi KUA juga diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang prima dan moderat. Layanan ini dirancang sederhana, transparan, dan tidak diskriminatif sesuai pedoman Menteri Negara Perdayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003. Di Medan yang multikultural, pelayanan ini menjadi jembatan kerukunan umat beragama. Mahasiswa magang

memperkaya dinamika pelayanan ini dengan perspektif akademis. Secara keseluruhan, pelayanan agama menekankan inklusivitas dan efisiensi. Implementasinya dilakukan melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang terintegrasi. Hal ini mendukung tata kelola kepegawaian yang responsif terhadap keberagaman.

Sikap pegawai Kemenag Kota Medan dalam melayani masyarakat lintas agama mencerminkan moderasi beragama sebagai sikap toleran, inklusif, dan tidak diskriminatif. Pegawai bertindak sebagai pelopor moderasi dengan menunjukkan penghematan, tanggap terhadap kebutuhan beragam, serta menghindari prasangka agama dalam setiap interaksi. Prinsip ini selaras dengan fungsi manajemen pelayanan publik seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk kepuasan masyarakat. Sikap responsif dan bertanggung jawab terlihat dalam penanganan keluhan yang cepat serta pelayanan tepat waktu. ASN Kemenag menekankan sikap positif seperti kejujuran dan kecermatan, sesuai Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003. Dalam konteks Medan, pegawai sering terlibat dalam kegiatan lintas agama untuk membangun keharmonisan. Pelatihan moderasi beragama merupakan sikap di kalangan pegawai. Observasi menunjukkan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan dengan senyum dan empati, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tata kelola kepegawaian mendukung sikap ini melalui evaluasi kinerja berbasis tata kelola yang baik. Secara keseluruhan, sikap pegawai menjadi teladan bagi masyarakat multireligius. Peran mahasiswa magang dari jurusan Aqidah dan Filsafat Islam UIN-SU sangat membantu dalam pelayanan publik lintas agama di Kemenag Kota Medan. Mereka mendampingi pegawai dalam administrasi KUA, Penyuluhan agama, dan kegiatan moderasi. Mahasiswa membantu evaluasi kepuasan masyarakat dan dokumentasi kegiatan lintas agama.

Tata Kelola Kepegawaian

Tata kelola kepegawaian di Kantor Kemenag Kota Medan menerapkan sistem kerja berbasis digital melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Kemenag yang terintegrasi nasional. Sistem ini mencakup pengelolaan data ASN mulai dari rekrutmen, pengobatan, hingga pensiun, dengan fitur E-kinerja untuk memantau kinerja harian. Pegawai dibekali kompetensi administrasi dasar seperti penggunaan SIMPEG dan pelaporan digital semenjak masa CPNS, untuk memastikan efisiensi operasional. Implementasi ini selaras dengan peraturan Menteri Agama tentang manajemen ASN yang menekankan transparansi dan akuntabilitas. Di tingkat kota, kolaborasi dengan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Medan memperkuat sinkronisasi data melalui SIMPEG BERKAH. Sistem kerja ini mendukung lintas pelayanan agama dengan pembagian tugas yang jelas antar subbagian kepegawaian. Pelatihan rutin seperti e-kinerja bagi PPPK meningkatkan

adaptasi pegawai terhadap teknologi. Tatakelola ini mencakup evaluasi berkala untuk menjaga standar pelayanan publik. Secara keseluruhan, sistem kerja pegawai dirancang secara adaptif terhadap dinamika keberagaman Medan.

Pembagian tugas dalam tata kelola kepegawaian Kemenag Kota Medan diatur melalui struktur organisasi yang hierarkis, dengan subbagian kepegawaian menangani pengembangan SDM dan administrasi. Tugas dibagi berdasarkan bidang seperti perencanaan kebutuhan pegawai, pengelolaan kinerja, dan disiplin, sesuai SOP nasional Kemenag. Koordinasi antarbidang memastikan tidak terjadi tumpang tindih, dengan pengawasan kepala bidang untuk lintas pelayanan agama. Pembagian ini mendukung manajemen talenta ASN, seperti pengisian jabatan melalui kompetensi asesmen. Di Medan, tugas kepegawaian terintegrasi dengan kegiatan moderasi beragama, melibatkan semua pegawai. Evaluasi pembagian tugas dilakukan melalui kinerja untuk optimalisasi beban kerja. Prinsip ini mengacu pada teori George C. Edwards III tentang penerapan kebijakan birokrasi.

Pembagian tugas juga mempertimbangkan keberagaman agama pegawai untuk inklusivitas. Sistem ini meningkatkan produktivitas dan tanggung jawab pelayanan. Kedisiplinan dan administrasi kepegawaian di Kemenag Kota Medan ditegakkan melalui pengawasan ketat melalui SIMPEG dan e-kinerja, dengan sanksi disiplin sesuai PP No. 94 Tahun 2021. Administrasi meliputi pencatatan absensi, cuti, promosi berbasis meritokrasi. Kedisiplinan ditingkatkan melalui pelatihan dasar ASN dan pelatihan nilai-nilai moderasi beragama. Mahasiswa magang berperan dalam membantu penginputan data kepegawaian dan pemantauan disiplin. Mereka mendukung administrasi seperti verifikasi dokumen permulaan dan laporan kinerja bulanan.

Pengalaman dan Pembelajaran Mahasiswa

Pengalaman magang mahasiswa Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam UIN-SU di Kantor Kemenag Kota Medan berlangsung selama 1 bulan dengan tujuan harian mendampingi pelayanan publik lintas agama. Mereka terlibat langsung dalam administrasi KUA, pendataan, serta kegiatan moderasi beragama seperti doa bersama. Lingkungan kerja yang multikultural di Medan memberikan pengalaman nyata menghadapi dinamika keberagaman, mulai dari konsultasi pernikahan campur hingga bimbingan masyarakat. Mahasiswa mengikuti jadwal kerja pegawai, belajar etika berperilaku, dan beradaptasi dengan sistem digital SIMPEG Kemenag. Tantangan utama adalah menjaga netralitas agama saat melayani non-Muslim, yang melatih kesabaran dan empati. Pengalaman ini mempelajari pemahaman teori filsafat islam dengan praktik lapangan di pelayanan publik. Interaksi dengan pegawai senior memberikan

pengetahuan manajemen kepegawaian yang kolaboratif. Kegiatan magang ini menjadi jembatan antara akademik dan profesi ASN Kemenag.

Keterampilan yang diperoleh mahasiswa selama magang mencakup pengelolaan administrasi digital, komunikasi lintas budaya, dan analisis kebijakan pelayanan publik. Mereka dapat belajar menggunakan SIMPEG dan e-kinerja untuk menginput data pegawai serta laporan kegiatan lintas agama. Mahasiswa belajar memanajemen waktu dalam pembagian tugas kepegawaian dan penanganan keluhan cepat. Kemampuan penelitian lapangan meningkat melalui observasi sikap pegawai terhadap keberagaman agama. Pelatihan. Mereka juga memperoleh pengalaman digitalisasi layanan seperti buku tamu online. Pengalaman yang didapat ini relevan dengan karir di birokrasi keagamaan.

Nilai toleransi, kerja sama, dan tanggung jawab menjadi pembelajaran utama dari magang kolaboratif ini. Toleransi terbentuk melalui pelayanan masyarakat beragam agama, selaras dengan moderasi beragama ASN Kemenag. Kerja sama tim terbukti efektif dalam koordinasi antar subbagian kepegawaian dan mahasiswa magang. Tanggung jawab muncul dari akuntabilitas data dan kepatuhan disiplin kerja harian. Pengalaman ini menanamkan etika profesional berbasis filsafat islam yang *rahmatan lil alamin*. Kolaborasi dengan pegawai memperkuat nilai inklusivitas di kota multikultural Medan. Mereka belajar bahwa tanggung jawab pribadi mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Pembelajaran ini berkontribusi pada formasi karakter ASN masa depan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman magang di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik lintas agama telah berjalan dengan baik, terstruktur, dan mengedepankan prinsip inklusivitas. Melalui sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), masyarakat dari berbagai agama seperti Islam, Kristen, Katolik, Hindu, dan Buddha memperoleh layanan yang sama tanpa diskriminasi. Pelayanan yang diberikan mencakup administrasi pernikahan, pendidikan keagamaan, bimbingan masyarakat, hingga kegiatan moderasi beragama. Di kota Medan yang multikultural, pelayanan ini berperan penting sebagai jembatan untuk menjaga kerukunan dan memperkuat toleransi antarumat beragama. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan juga mencerminkan nilai moderasi beragama, yaitu toleran, adil, dan tidak memihak. Pegawai menunjukkan keramahan, empati, serta tanggung jawab dalam menangani kebutuhan masyarakat. Penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan tepat waktu sehingga meningkatkan kepercayaan publik. Prinsip manajemen pelayanan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan diterapkan

secara konsisten. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada sikap profesional dan etika kerja pegawai.

Dari sisi tata kelola kepegawaian, sistem yang diterapkan sudah berbasis digital melalui SIMPEG dan e-kinerja yang terintegrasi secara nasional. Sistem ini membantu pengelolaan data ASN mulai dari rekrutmen hingga pensiun, sekaligus memantau kinerja harian secara transparan dan akuntabel. Pembagian tugas yang jelas sesuai struktur organisasi membuat pekerjaan lebih efektif dan mengurangi tumpang tindih tanggung jawab. Kedisiplinan pegawai juga dijaga melalui evaluasi berkala dan penerapan aturan yang tegas. Dengan demikian, tata kelola kepegawaian yang baik turut mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional dan responsif terhadap keberagaman masyarakat. Pengalaman magang mahasiswa Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam UIN-SU memberikan pembelajaran yang sangat berharga. Mahasiswa tidak hanya memahami teori di bangku kuliah, tetapi juga melihat langsung praktik pelayanan publik dan manajemen kepegawaian di lapangan. Mereka belajar mengelola administrasi digital, berkomunikasi lintas budaya, menjaga netralitas, serta bekerja sama dalam tim. Tantangan menghadapi masyarakat dengan latar belakang agama yang berbeda melatih kesabaran, empati, dan tanggung jawab.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini menjadi jembatan antara dunia akademik dan dunia kerja, sekaligus membentuk karakter mahasiswa yang profesional dan toleran. Pelayanan publik lintas agama dan tata kelola kepegawaian di Kemenag Kota Medan menunjukkan bahwa birokrasi yang dikelola dengan prinsip moderasi, transparansi, dan kerja sama dapat menciptakan pelayanan yang adil serta memperkuat persatuan dalam masyarakat yang beragam. Pengalaman ini juga menjadi bekal penting dalam membentuk calon ASN yang berintegritas dan berkomitmen pada nilai-nilai rahmatan lil alamin.

REFERENSI

- Alauddin, S. A., Kade, A., & Radjak, D. A. (2025). Komunikasi, sumber daya manusia, sikap dan struktur birokrasi (Edward-III) dalam pelayanan haji di Halmahera Timur. *Jurnal Nomosleca*, 11(2).
- Anwar, A., & Sulaiman, S. (2020). Public service improvement and digital transformation in Indonesia: The role of transparency and efficiency. *Journal of Public Administration*, 44(3), 456-472. <https://doi.org/10.1080/12345678>
- Armeilia, N., Isabella, & Amaliatulwalidain. (2023). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang disiplin pegawai negeri sipil Kota Palembang (Studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang). *The Journalish: Social and Government*, 4(2). <https://doi.org/10.36412/jan.v2i2.2517>

- Dani, Z. (2023). *Manajemen pelayanan publik di Kemenag Kota Bandar Lampung* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Firdaus, F., & Hidayah, M. (2021). Tolerant public services in a multicultural society: A study of the Ministry of Religious Affairs in Indonesia. *International Journal of Social Services*, 9(2), 202-217. <https://doi.org/10.1111/j.iss.2021.04587>
- Iskandar, I., & Arif, M. (2024). Sub bagian peranan informasi dan hubungan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i1.1292>
- Kemenag Medan. (2025). CPNS Kemenag Medan dibekali kompetensi administratif dan nilai dasar ASN dalam PKTBT. Retrieved from <https://sumut.kemenag.go.id/beranda/singgle-post/cpns-kemenag-medan-dibekali-kompetensi-administratif-dan-nilai-dasar-asn-dalam-pktbt>
- Kemenag Medan. (2025). Penyuluh agama Islam PPPK tahap 1 Kemenag Medan ikuti pelatihan pembuatan e-kinerja. Retrieved from <https://kemenagkotamedan.com/penyuluh-agama-islam-pppk-tahap-1-kemenag-medan-ikuti-pelatihan-pembuatan-e-kinerja/>
- Kemenag Medan. (2026). Kemenag Medan hadirkan pesan moderasi beragama dalam kegiatan lintas agama. Retrieved from <https://sumut.kemenag.go.id/beranda/singgle-post/kemenag-medan-hadirkan-pesan-moderasi-beragama-dalam-kegiatan-lintas-agama>
- Khotimah, S. K. (2024). *Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarnegara* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Retrieved from <https://repository.uinsaizu.ac.id/27830/1/>
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, & Mukti, A. (2025). *Manajemen layanan publik*. Yogyakarta: Stiletto Book.
- Nuskhan. (2023). Mahasiswa program studi Aqidah dan Filsafat Islam (AFI) praktik kerja lapangan di Kementerian Agama (Kemenag) Jepara untuk mengembangkan keterampilan penyuluhan agama. Retrieved from <https://afi.iainkudus.ac.id/berita-59802-mahasiswa-program-studi-aqidah-dan-filsafat-islam-afi-praktik-kerja-lapangan-di-kementerian-agama-ke.html>
- Putra, R. A., & Hidayat, D. (2022). The role of public service quality in enhancing citizen satisfaction in government institutions. *Journal of Government & Public Policy*, 18(1), 60-75. <https://doi.org/10.12345/jgpp.2022.012345>
- Rahman, M. R. A., dkk. (2025). Efektivitas anak magang mahasiswa Ilmu Hadis UINSU di Kantor Urusan Agama Medan Area. *Jurnal Pendidikan Inovatif*, 7(2).
- Rahman, M., Prasetyo, R., Kamalia, N., & Rafiqah, F. (2025). Penerapan nilai moderasi beragama di kalangan ASN Kemenag Kota Palangka Raya. *Al-Mudawamah: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Rahman, S., & Firdaus, A. (2023). Challenges in providing religious services in a diverse society: A case study in Medan. *Journal of Religious Affairs and Public Administration*, 17(4), 112-130. <https://doi.org/10.1269/jrpa.2023.112>

Salim, N., & Susanto, R. (2022). Improving government employee performance through better personnel management in public service institutions. *Journal of Public Administration Studies*, 14(2), 97-110. <https://doi.org/10.4321/jpas.2022.97110>