



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018

Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, Dan Manajemen Organisasi

Balitbang Diklat Kementerian Agama RI

Tahun 2018

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018

Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, Dan Manajemen Organisasi

Balitbang Diklat Kementerian Agama RI

Tahun 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas limpahan karunia Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha Tahun Layanan 2018 selesai disusun. Survei dan laporan ini dilaksanakan oleh Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, Dan Manajemen Organisasi dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat idealnya dilaksanakan secara triwulanan atau minimal setahun sekali.

Laporan ini merupakan representasi persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha. Survei ini membatasi pada layanan keagamaan yang berupa layanan sarana, prasarana ibadah dan layanan lembaga sosial keagamaan yang diselenggarakan oleh Ditjen Bimas Buddha selama tahun 2018. Hasil utama dari laporan survei ini bukan hanya sekedar angka indeks kepuasan masyarakat tetapi jauh lebih berarti dari itu adalah rencana tindak lanjut survei yang konkret yang diharapkan dapat dilaksanakan oleh Ditjen Bimas Buddha dalam satu tahun ke depan.

Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi pada pelaksanaan survei maupun penyelesaian laporan ini khususnya unsur Pimpinan maupun Pelaksana pada Ditjen Bimas Buddha.



Desember 2018

Muhammad Zain

RINGKASAN EKSEKUTIF

Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha baru dicantumkan dalam Perjanjian Kinerja Direktur Jenderal Bimas Buddha Tahun 2018 namun layanan keagamaan tersebut telah diberikan sejak tahun 2006. Permasalahan yang dihadapi Ditjen Bimas Buddha adalah cara memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan yang sebagian berkultur masyarakat desa yang walaupun jumlahnya relatif kecil namun sebarannya yang luas kurang sebanding dengan keterbatasan lahan, anggaran, dan personil yang dimiliki oleh Ditjen Bimas Buddha.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 memperlihatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,013 (pada skala 4) atau 75,325 (pada skala 100). Nilai Mutu Pelayanannya berada pada kategori “C” dengan Nilai Unit Pelayanan dalam kategori “Kurang Baik”. Berbagai hal yang berkontribusi pada permasalahan ini, yaitu: (i) unsur sarana dan prasarana khususnya pada kapasitas ruang pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana; (ii) unsur waktu pelayanan khususnya ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan, dan percepatan penyerahan produk pelayanan. Di samping kekurangan tersebut ditemukan pula praktik-praktik yang sudah baik di tiga unsur pelayanan lainnya.

Survei kepuasan masyarakat ini merekomendasikan perlunya: (i) memasukkan program peningkatan IKM Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha pada Rencana Strategis 2019 – 2024 dan Rencana Kinerja Tahun (RKT) 2019; (ii) melakukan langkah parsial perbaikan unsur sarana dan prasarana dengan memetakan kapasitas ruang pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana diikuti penganggaran, koordinasi dengan instansi terkait otoritas luasan lahan serta eksekusi yang konsisten; (iii) melakukan opsi parsial perbaikan unsur waktu pelayanan dengan memetakan ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan, dan percepatan penyerahan produk pelayanan diikuti penganggaran dan koordinasi dengan instansi terkait otoritas rekrutmen pegawai serta eksekusi yang konsisten; (iv) atau melakukan opsi integral dengan cara menyusun *roadmap* beserta anggaran dan eksekusinya untuk pelayanan keagamaan *full online* dan secara swalayan dalam satu aplikasi *smartphone* dengan fitur sederhana sesuai kapasitas masyarakat desa sehingga tidak memerlukan tambahan lahan dan personil khusus untuk aplikasi tersebut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
Abstrak	1
 BAB I PENDAHULUAN	 2
1.1.Latar Belakang	2
1.2.Batasan Masalah	3
1.3.Rumusan Masalah	4
1.4.Tujuan Penelitian	4
1.5.Keluaran	5
1.6.Manfaat Penelitian	6
 BAB II KERANGKA/LANDASAN TEORITIS	 6
2.1.Dasar Hukum	6
2.2.Kepuasan Masyarakat	6
2.3.Layanan Keagamaan	9
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 11
3.1.Jenis Penelitian	11
3.2.Populasi Dan Sampel	12
3.3.Pengumpulan Data	12
3.4.Instrumen Penelitian	13
3.5.Pengolahan dan Analisis Data	14
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 16
4.1.Hasil	16
4.2.Profil Responden	20
4.3.Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	23
4.4.Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Instrumen Tertutup	26
4.5.Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Instrumen Tertutup Yang Dikonfirmasi Dengan Jawaban Terbuka	28
 BAB V PENUTUP	 35
5.1.Simpulan	35
5.1.1.Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Oleh Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018	35
5.1.2.Unsur Pelayanan Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki	35
5.2.Saran	36
5.2.1.Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat	36
5.2.2.Rencana Tindak Lanjut Prioritas Perbaikan Unsur Layanan	36
 Daftar Pustaka	 37

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018

Abstrak

Ditjen Bimas Buddha telah menyelenggarakan layanan keagamaan oleh sejak tahun 2007. Permasalahan utama yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan keagamaan tersebut adalah berbagai keterbatasan dalam hal: lahan, anggaran dan personil. Sedangkan masyarakat yang dihadapi untuk dipuaskan dalam layanannya adalah masyarakat pengguna layanan yang sebagian berkultur desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha Kemenag pada tahun layanan 2018, 2) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2019. Penelitian ini dalam analisisnya menggunakan metode servqual yang bersesuaian dengan sembilan unsur pelayanan pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian ini adalah: 1) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha Kemenag pada tahun layanan 2018 adalah sebesar 3,013 pada skala 4 kategori "C" dengan mutu "Kurang Baik", 2) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2019 adalah unsur sarana dan prasarana khususnya pada kapasitas ruang pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, sarana dan prasarana layanan secara online, sedangkan prioritas perbaikan lainnya untuk unsur waktu pelayanan khususnya ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan, dan percepatan penyerahan produk pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakatnya. Pemerintahan eksis bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Pelayanan pemerintah yang demikian kemudian dikenal dalam istilah pelayanan. Dalam bahasa yang sangat sederhana pelayanan publik dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berbagai barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dalam kalimat lain dinyatakan bahwa “what government does is public service”. Istilah tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Republik Indonesia sebagai bagian dari Negara, berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik berdasarkan amanat Undang-undang Dasar 1945 Pasal 20 dan 21. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pemerintah memandang berbagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan norma hukum. Dari pertimbangan tersebut melahirkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memberi pengaturan secara jelas tentang Pelayanan Publik.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Konsideran tersebut

menjadi dasar bagi diterbitkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Setelah berlakunya Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peraturan tersebut diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

Sebagai bagian dari konsekwensi regulasi tersebut maka diperlukan adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2014 Kemenpan RB mengeluarkan pedoman survei kepuasan masyarakat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut kemudian dicabut karena dianggap kurang memenuhi kebutuhan akan konsistensi atas indikator dan metodologi yang dibutuhkan secara nasional. Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kemudian diterbitkan untuk menggantikannya. Mempertimbangkan hal tersebut maka Pusat Penelitian dan Pengembangan Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi sebagai salah satu supporting system di Kementerian Agama diamanahkan oleh regulasi untuk melaksanakan suatu survei kepuasan masyarakat atas layanan keagamaan yang diselenggarakan oleh Ditjen Bimas Buddha pada tahun layanan 2018.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini pada dasarnya adalah meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Direktorat Jenderal Pembinaan Masyarakat Buddha (Ditjen Bimas Buddha). KMA Indikator Kinerja Utama, (2017: 4) mencantumkan terdapat empat pelayanan dalam bidang keagamaan yang dinyatakan dengan istilah “layanan keagamaan”. Layanan keagamaan tersebut memiliki empat variabel penyusun (komposit) yaitu: 1) sarana prasarana ibadah, 2) penyuluh agama, 3) kitab suci, 4) lembaga sosial keagamaan. Penelitian ini difokuskan pada dua komposit layanan keagamaan saja yaitu:

1. Pelayanan sarana prasarana ibadah, yaitu pelayanan atas pembuatan surat rekomendasi Tanda Daftar Rumah Ibadah
2. Pelayanan lembaga sosial keagamaan, yaitu pelayanan atas pembuatan surat rekomendasi

Tanda Daftar Yayasan Keagamaan.

Disamping dibatasi pada dua komposit layanan keagamaan di atas, penelitian ini juga dibatasi pada:

1. Subjek penelitian adalah masyarakat yang atas nama rumah ibadah/lembaga keagamaannya secara langsung mengurus layanan keagamaan tersebut ke petugas pelaksana layanan keagamaan pada Ditjen Bimas Buddha.
2. Periode penyelenggaraan layanan keagamaan yang diteliti adalah layanan keagamaan yang diberikan produk layanannya dalam tahun 2018.

Penelitian ini fokus hanya pada out put penyelenggaraan layanan keagamaan yaitu kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka masalah penelitian secara umum hendak mengungkapkan tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha.

Selanjutnya rumusan masalah tersebut dirinci kembali dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Berapakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha pada tahun layanan 2018?
2. Unsur-unsur pelayanan apa saja yang memerlukan prioritas perbaikan?

1.4.Tujuan Penelitian

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha di tahun layanan 2018.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

1.5.Keluaran

Sebagai keluaran dari kegiatan ini adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018; dan
2. Daftar unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan oleh Ditjen Bimas Buddha.

1.6. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh beberapa manfaat, yaitu dalam:

1. Perspektif akademis. Penelitian ini akan menambah hasanah studi ilmiah tentang penyelenggaraan layanan keagamaan di Indonesia.
2. Perspektif Kebijakan. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi yang akan memberikan umpan balik dan redesain kebijakan bagi Ditjen Bimas Buddha. Selain itu, diharapkan akan adanya langkah-langkah perbaikan yang lebih signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan di lingkungan Ditjen Bimas Buddha, sehingga kualitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat dapat lebih ditingkatkan.

BAB II

KERANGKA/LANDASAN TEORITIS

2.1. Dasar Hukum

Dalam penelitian ini istilah yang perlu dipahami adalah kepuasan masyarakat. Secara konseptual akan dipaparkan di sini pengertian dan batasan istilah tersebut terlebih dahulu guna menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian dan batasan konsep tersebut. Dasar hukum yang terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2017 Tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian Agama;
4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha Nomor 323 Tahun 2017 Tentang Tanda Daftar Organisasi Keagamaan Buddha;
7. Keputusan Direktur Jenderal Agama Buddha Nomor 322 Tahun 2017 Tentang Tanda Daftar Rumah Ibadah Agama Buddha.

2.2. Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa Latin satis yang artinya cukup baik, memadai dan facio yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah “kepuasan pelanggan” lantas menjadi sesuatu yang kompleks (Fandy Tjiptono, 2005: 349). Perbincangan tentang konsep kepuasan masyarakat atas pelayanan keagamaan dapat dikaitkan dengan konsep kepuasan pelanggan dalam dunia usaha. Kepuasan pelanggan menurut Barkelay dan Saylor (1994) merupakan fokus dari proses manajemen yang berorientasi pada konsumen. Dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu pula definisi singkat tentang

kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, sebagaimana dikutip Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dan apa yang diharapkan. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Menurut Irawan (2002: 2), kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

Selanjutnya, Tse and Wilson (1998) menguraikan dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas. Maksudnya, kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasa *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Nigro Hill (1996) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap penyediaan produk atau jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan. Zeithaml and Bitner (2003) menyebutkan bahwa kepuasan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Berdasarkan pernyataan ini, maka indikator kepuasan adalah: 1) puas pada kualitas produk/jasa; 2) puas pada harga produk/jasa; dan 3) puas pada kualitas layanan.

Untuk memenuhi pelayanan yang baik, Gage (2006: 17) menyatakan bahwa ada hal-hal yang sangat perlu diperhatikan agar kepuasan pelayanan dapat dipenuhi, yaitu:

1. Produk atau jasa yang berkualitas

Masyarakat pengguna layanan merasa mendapat balasan atas uang yang telah dikeluarkan;

2. Aksesabilitas

Masyarakat pengguna layanan tidak perlu bersusah payah untuk memperoleh sebuah produk

3. Pelayanan pelanggan yang baik

Masyarakat pengguna layanan diperlakukan secara hormat dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan penerima pelayanan, menurut Tjiptono (2002: 129) suatu lembaga yang memberikan pelayanan harus melakukan empat hal yaitu:

1. Mengidentifikasi subjek penerima layanannya
2. Memahami tingkat harapan penerima pelayanan atas kualitas
3. Memahami strategi kualitas pelayanan penerima pelayanan
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik kepuasan penerima pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan keagamaan termasuk bagian pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik sendiri berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa untuk mendapatkan gambaran tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menentukan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik setidaknya ada sembilan unsur di dalam pengukuran IKM yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh

proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk, spesifikasi, jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya sesuatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat atas layanan keagamaan adalah terpenuhinya harapan-harapan masyarakat pengguna layanan keagamaan karena pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan keagamaan selama waktu pelaksanaannya sesuai dengan yang mereka harapkan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada diri masyarakat pengguna layanan.

2.3.Layanan Keagamaan

Narasi yang berhubungan dengan layanan keagamaan nampak pada beberapa regulasi Kementerian Agama. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015

Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015 – 2019 menyebutkan beberapa kali frasa yang berhubungan dengan layanan keagamaan dengan narasi “pelayanan kehidupan beragama”, “pelayanan administrasi keagamaan”, “pelayanan keagamaan”, “layanan keagamaan”, “pelayanan keagamaan”. Pada regulasi tersebut frasa yang berhubungan dengan frasa “layanan keagamaan” tidak diberikan definitifnya serta penggunaannya tidak dilakukan dengan konsisten. Pada Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 frasa “layanan keagamaan” tercantum pada nomenklatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Bimbingan Masyarakat Agama dan Layanan keagamaan. Frasa “layanan keagamaan” pada regulasi tersebut tidak diberikan penjelasan dan definisinya.

Dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2017 tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian Agama, (2017: 4) frasa “layanan keagamaan” menjadi indikator kinerja utama. Indikator kinerja utama tersebut menyatakan frasa indeks layanan keagamaan yang variabel/indikatornya terdiri dari empat penyusun yaitu: 1) sarana prasarana ibadah, 2) penyuluh agama, 3) kitab suci, 4) lembaga sosial keagamaan.

Layanan keagamaan berupa sarana dan prasarana ibadah yang dilayani oleh Ditjen Bimas Buddha utamanya adalah Pelayanan Tanda Daftar Rumah Ibadah (KEP Dirjen Bimas Buddha Tanda Daftar Rumah Ibadah Agama Buddha, 2017). Layanan keagamaan variabel kedua dan ketiga yaitu penyuluh agama dan kitab suci untuk tahun 2018 belum dapat diwujudkan sesuai dengan kriteria “pemenuhan kebutuhan pelayanan” (UU Pelayanan Publik, 2009) karena pemenuhannya yang masih bersifat sepihak dari Ditjen Bimas Buddha dan tidak berdasarkan atas pemenuhan atas permintaan pelayanan dari masyarakat.

Ditjen Bimas Buddha sudah menjadikan variabel layanan lembaga sosial keagamaan sebagai bagian dari layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha. Nama layanan keagamaan tersebut adalah layanan lembaga sosial keagamaan adalah Tanda Daftar Organisasi Keagamaan Buddha (Dirjen Bimas Buddha, 2017: 1).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoadmodjo, 2005). Dalam penelitian ini digunakan teknik penelitian survei. Penelitian survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Penelitian ini dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi datanya dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Tujuan penelitian survei adalah untuk mengetahui gambaran umum karakteristik dari populasi. Penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan informasi berbentuk opini dari sejumlah besar orang terhadap topik atau isu tertentu. Pada penelitian ini survei ditujukan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang kepuasan masyarakat atas layanan keagamaan.

Ada tiga karakteristik utama dari penelitian survei yaitu:

1. Informasi dikumpulkan dari sekelompok besar orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu,
2. informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan baik tertulis maupun lisan dari suatu populasi,
3. informasi diperoleh dari sampel, bukan dari populasi.

Terdapat beberapa macam yang termasuk penelitian survei yaitu :

1. *School survey*, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pendidikan.
2. *Job analyze*, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai tugas-tugas umum dan tanggung jawab para karyawan, aktifitas khusus yang dibutuhkan, keterlibatan, dan fungsi anggota organisasi, kondisi kerjanya dan fasilitas.
3. *Analyze dokumen*. Istilah lain adalah analisis isi (*content analyze*), analisis aktivitas atau analisis informasi.
4. *Public opinion surveys*. Survei ini bertujuan untuk mengetahui pendapat umum tentang suatu hal misalnya tentang rehabilitasi suatu bangunan bersejarah, tentang jalan satu jurusan,

pemasangan lampu lalu lintas, dan sebagainya.

5. *Community surveys*. Survei ini juga disebut “*social surveys*” atau “*field surveys*” karena di dalam survei ini peneliti bertujuan mencari informasi tentang aspek kehidupan secara luas dan mendalam.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi target dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha tahun 2018. Sampai dengan 31 Oktober 2018 masyarakat yang telah menerima layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha di tahun 2018 berjumlah 143 pengguna layanan di seluruh provinsi Indonesia. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive random sampling* dimana pemilihan sample didasarkan kepada kriteria masyarakat yang memiliki akses internet untuk mengisi e-kuesioner. Ada beberapa alasan utama pemilihan metode *purposive random sampling* ini, yaitu kondisi geografis Indonesia yang luas, waktu pengambilan sampel yang terbatas dan tidak adanya anggaran untuk melakukan penyebaran sampel secara manual. *Purposive random sampling* berarti memilih unit sampel dilakukan secara random dan juga dengan kriteria tertentu yang telah ditentukan. Besaran sampel ditentukan merujuk pada Roscoe pada Sekaram bahwa penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan jumlah sampel minimal yaitu 30 sampel sudah memadai pada kebanyakan penelitian (Sekaram. 2006; 160)

3.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, dan ditanyakan kepada masyarakat melalui survei dengan menggunakan kuesioner (terlampir), baik secara online maupun offline. Kuesioner berisi pertanyaan tentang:

1. Profil responden (nama, alamat, no hp/telp, usia, pendidikan, pekerjaan)
2. Jenis pelayanan yang digunakan di tahun 2018
3. Penilaian kondisi pelayanan yang diselenggarakan Ditjen Bimas di tahun 2018 berkaitan dengan pelayanan publik yang meliputi 8 unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Responden dalam survei ini adalah para pengguna layanan keagamaan, baik perorangan maupun organisasi yang pernah menggunakan layanan pada yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha pada tahun layanan 2018.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014, responden dipilih secara acak, ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing masing unit pelayanan satuan kerja. Pengambilan data dilakukan di masing-masing unit kerja di lingkungan **Ditjen Bimas Buddha** pada bulan Juli sampai dengan Desember 2016.

Teknik pengambilan data survei dilakukan dengan e-kuesioner. Dalam hal ini dibuat instrumen survei secara *online*. Instrumen survei tersebut kemudian dibuatkan *link online*-nya. *Link online* tersebut kemudian disebarkan ke pengguna layanan di seluruh provinsi. Agar masyarakat pengguna layanan percaya bahwa link e-kuesioner yang dibagikan merupakan instrumen resmi dari Kementerian Agama maka penyebarannya melalui pembimas seluruh provinsi.

3.4. Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian didasarkan pada “matrik pengembangan instrumen” dan “kisi-kisi instrumen” dengan merujuk pada variabel yang akan diukur, yaitu kepuasan layanan keagamaan. Instrumen penelitian memuat isian data-data terkait identitas diri responden seperti: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan domisili.

Variable yang ditanyakan pada instrumen adalah merujuk pada Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 yaitu unsur pelayanan yang terdiri dari : 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk, spesifikasi, jenis pelayanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 9) sarana dan prasarana. Salah satu unsur pelayanan dalam Permenpan 14 tahun 2017 yaitu unsur pelayanan biaya/tarif tidak dimasukkan dalam variabel pertanyaan karena semua layanan yang dipertanyakan seluruhnya gratis sehingga nilainya jawabannya akan tetap (bukan variable).

Selanjutnya variabel pada instrumen penelitian tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang harus dipilih oleh responden dalam bentuk skala likert 1 - 4 di mana skor 1 = Sangat Tidak Puas, skor 2 = Tidak Puas, skor 3 = Puas, dan skor 4 = Sangat Puas.

3.5. Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil survei ditabulasikan dan dipetakan dalam grafik-grafik untuk dianalisis lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Data profil responden pengguna layanan Ditjen Bimas Buddha dipetakan dalam bentuk grafik, kemudian dideskripsikan.
2. Terhadap data kondisi pelayanan publik yang meliputi 9 unsur pelayanan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14/2017. Seluruh indikator diukur dengan skala ordinal.

Tingkat pengukuran pada kinerja pelayanan saat ini adalah:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Mengingat skala pengukuran pada seluruh indikator adalah skala ordinal, maka persepsi masyarakat dilihat berdasarkan frekuensi terbanyak.

Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dilakukan analisis untuk melakukan prioritas perbaikan. Analisis prioritas perbaikan pertama dilakukan dengan cara membuat daftar prioritas perbaikan unsur pelayanan dengan mengurutkan unsur pelayanan dari yang mempunyai nilai paling rendah ke yang nilainya lebih tinggi. Unsur pelayanan yang memiliki nilai yang terendah dianggap lebih diprioritaskan untuk terlebih dahulu diperbaiki.

Analisis perbaikan kedua dilakukan dengan cara menganalisis jawaban terbuka tentang

prioritas perbaikan menurut responden pada e-kuesioner. Jawaban terbuka tersebut kemudian dilakukan pengelompokkan (coding) dengan berdasarkan pada delapan unsur pelayanan. Dari pengelompokkan tersebut kemudian diurutkan menurut jawaban terbanyak yang dipilih responden. Kelompok yang terbanyak dikeluhkan responden merupakan unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Kedua analisis yaitu berdasarkan jawaban tertutup dan terbuka di atas kemudian dilakukan proses konfirmasi. Jawaban yang saling mengonfirmasi antara analisis pertama dan kedua adalah prioritas yang benar merupakan aspirasi responden tentang prioritas perbaikan. Item yang diperlukan oleh perbaikan tersebut didapatkan berdasarkan uraian terbuka pada jawaban yang sudah dikelompokkan tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Berdasarkan data pada Ditjen Bimas Buddha Kementerian Agama, populasi pengguna layanan keagamaan berupa Tanda Daftar Rumah Ibadah dan Tanda Daftar Yayasan/Lembaga Keagamaan Buddha per 31 Oktober 2018 yang telah memperoleh produk layanan pada tahun berjalan berjumlah 143 lembaga/yayasan. Para pengguna layanan tersebut tersebar di 34 Provinsi se-Indonesia.

Berdasarkan informasi tersebut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Keagamaan pada Ditjen Bimas Buddha diberikan kepada pengguna layanan dalam bentuk *e*-kuesioner. Pemilihan *e*-kuesioner dilakukan dengan pertimbangan keterbatasan biaya dan persebaran populasi yang diantaranya berada di daerah *urban* yang dapat mengakses internet. *E*-kuesioner tersebut dibagikan kepada 143 pengguna layanan Ditjen Bimas Buddha tersebut. *Link* angket SKM dibagikan dengan cara bekerja sama dengan Pembimas Buddha se-Indonesia selama masa pengumpulan *e*-kuesioner yaitu 29 Oktober sampai dengan 1 Nopember 2018. Kerjasama dengan Pembimas Buddha diperlukan agar *e*-kuesioner yang dibagikan tersebut dipercaya oleh responden dan tidak dianggap sebagai *e*-kuesioner liar.

Dari hasil penyebaran kepada 143 responden tersebut tidak semuanya menjawab. Jumlah pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha yang menjadi responden dengan menjawab *e*-kuesioner sejumlah 32 orang. Responden sebesar 32 orang ini telah memenuhi sampel minimal menurut Roscoe dalam Sekaran (2006: 160) untuk populasi yang heterogen sehingga datanya dapat diproses secara statistik deskriptif. Hasil jawaban responden tersaji sebagai berikut:

Rincian jawaban instrumen tertutup

Res	Usia	Pend	Pekerjaan	Nama Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	4	4	4		3	4	3	3	4
2	41 - 50 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	2	3	3		3	3	3	3	4

Res	Usia	Pend	Pekerjaan	Nama Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	< 30 tahun	SLT A	Lain-lain	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	4	4		3	4	4	4	4
4	< 30 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	3	2		3	3	3	2	4
5	< 30 tahun	D1 - S1	Pelajar	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	4	3		4	4	4	4	4
6	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	4	3	4		3	3	3	3	4
7	30 - 40 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	4	4	4		4	3	3	4	4
8	30 - 40 tahun	D1 - S1	Lain-lain	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	3	3		3	3	3	3	1
9	41 - 50 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	3	3		3	3	3	2	4
10	< 30 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	2	3	3		3	3	3	3	3
11	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	3	3	3		3	3	3	2	4
12	30 - 40 tahun	S2	Lain-lain	Tanda Daftar Lembaga/Yayasan Keagamaan Buddha	2	2	1		2	3	3	2	3
13	30 - 40 tahun	S2	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	4	3	3		4	4	4	3	3
14	30 - 40 tahun	D1 - S1	Lain-lain	Tanda Daftar Rumah Ibadah	4	3	3		3	4	3	3	4
15	41 - 50 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	2		3	3	3	3	3
16	41 - 50 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	3		3	3	3	3	4
17	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	3		3	3	3	3	4
18	41 - 50 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	3		3	3	3	2	1
19	< 30 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	2	3	3		3	3	3	2	3
20	30 - 40 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	2	3	3		3	3	3	3	4

Res	Usia	Pend	Pekerjaan	Nama Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	2	3	3		3	3	3	3	4
22	41 - 50 tahun	SLT A	Lain-lain	Tanda Daftar Rumah Ibadah	4	3	3		3	4	3	3	4
23	> 50 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	4	3	2		4	3	3	3	4
24	30 - 40 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	4		4	4	4	3	4
25	30 - 40 tahun	D1 - S1	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	2	2		3	3	3	2	3
26	41 - 50 tahun	S2	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	2	3	2		3	3	2	2	1
27	30 - 40 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	3		3	3	3	3	4
28	30 - 40 tahun	D1 - S1	PNS/TNI/Polri	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	2		3	3	3	3	3
29	30 - 40 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	2	2		3	3	3	2	1
30	30 - 40 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	2		3	3	3	2	1
31	< 30 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	3	3		2	3	3	2	2
32	30 - 40 tahun	SLT A	Swasta	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3	2	2		2	3	3	2	2

Sedangkan untuk jawaban terbuka mengenai dua unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan dalam satu tahun ke depan adalah sebagai berikut:

No.	P1	Pernyataan terbuka tentang prioritas perbaikan
1	U9	Untuk lebih dioptimalkan mengenai pelayanan dan pengaduan
2	U1	Dipertahankan dan kalau bisa agar dipemudah lagi dari persyaratan awal biar masyarakat tidak kesulitan dan mudah mengurusnya atau dengan data online
3	U5	Kalo bisa pelaksanaan pendaftarannya online
4	U2	Perbaikan wkt
5	U1	Wajar
6	U9	Perlu adanya bantuan hukum yg diutus dari ditjen bimas buddha
7	U6	Tingkatkan pelayanan dengan senyum, sapa dan salam

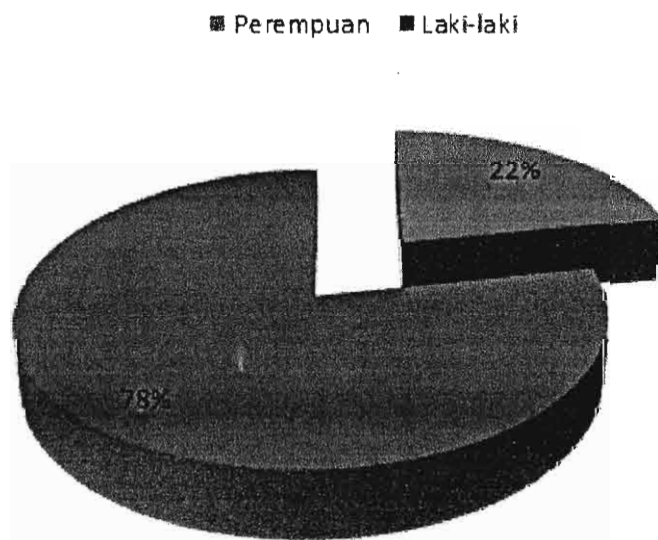
No.	P1	Pernyataan terbuka tentang prioritas perbaikan
8	U6	Lebih baik lagi
9	U8	Poin 9 Pertanyaan dan jawaban tidak sinkron
10	U9	Hendaknya petugas lebih ramah dan sabar serta memanfaatkan sarpras dengan maksimal.
11	U8	Tempat perlu ditingkatkan
12	U3	Era digital semua layanan harus express. Contoh kementerian , perdagangan lebih cepat, PTSP, KPP, dll. Kementerian Agama ketinggalan prestasi administrasinya.
13	U8	Lebih berkoordinasi dan kerjasama antar pegawai supaya pelayanan lebih bagus lagi
14	U8	Ruangan terlalu sempit
15	U6	Layanan semua tamu baik sdh kenal atau tidak dan menghargai org yg lebih tua
16	U1	Administrasi merupakan salah satu dokumen negara yang penting, dan sarana yang memedahi sala satu penujang utama kerja
17	U4	Meningkatkan kompetensi
18	U3	Kami mengharapkan untuk pelayanan lebih cepat lebih baik
19	U3	Segara di perioritaskan untuk pengaduan masalah pendidikan yg tidak di ijin kn untuk di ajar.
20	U9	Semoga lebih d lengkapi sehingga pelayanan dapat.lebih maksimal
21	U7	Tingkatkan ketulusan dalam pelayanan, semoga lebih mantap lagi
22	U8	Untuk sarpras mesti disesuaikan dg jaman now dimana segala sesuatunya bisa berjalan sesuai yg di kehendaki.CEPAT,SINGKAT,TEPAT.
23	U2	Selalu ditingkatkan
24	U3	Lebih cepat lagi
25	U3	Butuh konsistensi dalam penyampaian info biar lebih efektif.
26	U1	Mungkin karena kurang tenaga / pegawai akhimya pelayanan kurang maksimal
27	U1	Lebih dipermudah
28	U8	Lebih diperhatikan lagi untuk kelengkapan sarana dan prasana
29	U4	sebaiknya pembimas buddha,memprioritaskan tempat2 ibadah yang terpencil dan umatnya sedikit untuk dibantu kelengkapan tempat ibadahnya

No.	P1	Pernyataan terbuka tentang prioritas perbaikan
30	U6	Harus ditingkatkan kemampuannya.
31	U3	Selalu tepat waktu
32	U8	Sarana prasarana

4.2. Profil Responden

Berdasarkan kuesioner yang masuk dan telah diverifikasi diperoleh informasi awal tentang profil responden survei kepuasan masyarakat layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha tahun layanan 2018 dilihat dari empat unsur penting identitas, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Dari sisi jenis kelamin, hasil survei menunjukkan bahwa responden terdiri atas 78 % laki-laki dan 22 % perempuan sebagaimana tampak dalam gambar berikut (Gambar4.1)

Profil Jenis Kelamin

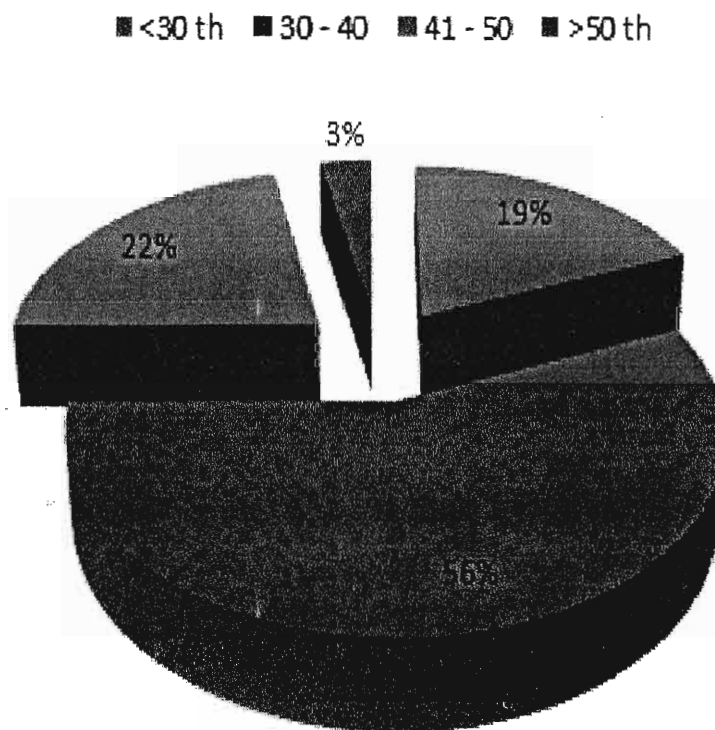


Gambar4.1 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Ditinjau dari usia, responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha terdiri dari kelompok usia di bawah 30 tahun sebesar 19%, kelompok usia antara 30 sampai dengan 40 tahun sebesar 56%, kelompok usia antara 41 sampai dengan 50 tahun sebesar 22%, kelompok usia di atas 50 tahun sebesar 3% sebagaimana tampak pada (Gambar4.2).

Profil Usia



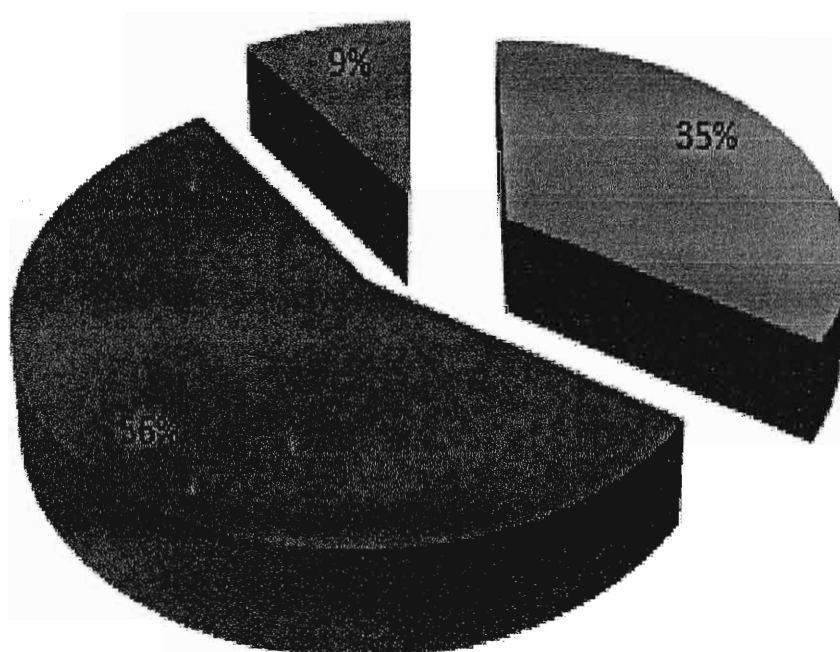
Gambar 4.2 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 Berdasarkan Usia

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Berdasarkan pendidikan responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha tersebar dari yang berpendidikan SLTA 35%, yang berpendidikan D1 sampai dengan S1 sebesar 56% dan yang berpendidikan di S2 ke atas sebesar 9% sebagaimana tampak pada (Gambar4.3).

Profil Pendidikan

■ SLTA ■ D1 - S1 ■ S2



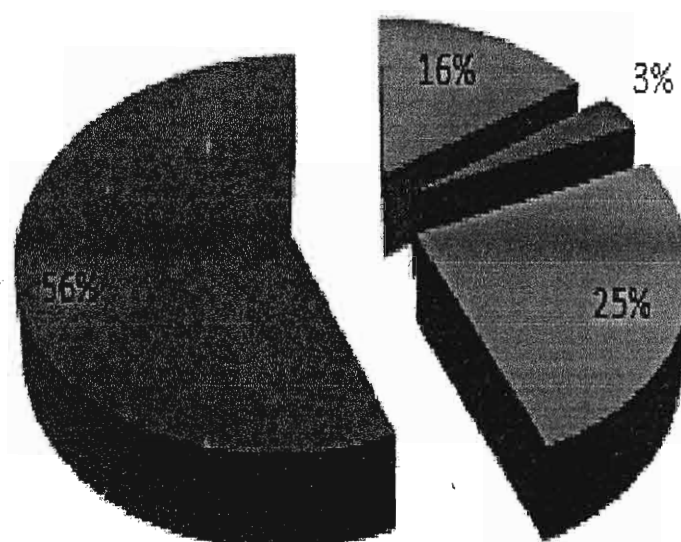
Gambar 4.3 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Berdasarkan pekerjaannya, responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha tersebar dari yang bekerja sebagai Pelajar 3%, yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 25%, yang bekerja sebagai Swasta sebesar 56%, sedangkan yang menjawab lain-lain sebesar 16% sebagaimana tampak pada (Gambar 4.4).

Profil Pekerjaan

■ Lain-lain ■ Pelajar ■ PNS/TNI/Polri ■ Swasta



Gambar 4.4 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

4.3. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan mengurutkan jawaban tertutup responden sebagai berikut dan memberikan bobot untuk kemudian dijumlahkan dengan rata-rata tertimbang sebagai berikut:

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
1	4	4	4		3	4	3	3	4	
2	2	3	3		3	3	3	3	4	
3	3	4	4		3	4	4	4	4	

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
4	3	3	2		3	3	3	2	4	
5	3	4	3		4	4	4	4	4	
6	4	3	4		3	3	3	3	4	
7	4	4	4		4	3	3	4	4	
8	3	3	3		3	3	3	3	1	
9	3	3	3		3	3	3	2	4	
10	2	3	3		3	3	3	3	3	
11	3	3	3		3	3	3	2	4	
12	2	2	1		2	3	3	2	3	
13	4	3	3		4	4	4	3	3	
14	4	3	3		3	4	3	3	4	
15	3	3	2		3	3	3	3	3	
16	3	3	3		3	3	3	3	4	
17	3	3	3		3	3	3	3	4	
18	3	3	3		3	3	3	2	1	
19	2	3	3		3	3	3	2	3	
20	2	3	3		3	3	3	3	4	
21	2	3	3		3	3	3	3	4	
22	4	3	3		3	4	3	3	4	
23	4	3	2		4	3	3	3	4	
24	3	3	4		4	4	4	3	4	
25	3	2	2		3	3	3	2	3	
26	2	3	2		3	3	2	2	1	
27	3	3	3		3	3	3	3	4	
28	3	3	2		3	3	3	3	3	
29	3	2	2		3	3	3	2	1	
30	3	3	2		3	3	3	2	1	
31	3	3	3		2	3	3	2	2	
32	3	2	2		2	3	3	2	2	
Σ NILAI/ UNSUR	96	96	90	*	98	103	99	87	102	
NRR/UNSUR	3,000	3,000	2,813	*	3,063	3,219	3,094	2,719	3,188	
BOBOT	0,125	0,125	0,125	*	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	
NRR TERTIMBANG /UNSUR	0,375	0,375	0,352	*	0,383	0,402	0,387	0,340	0,399	3,013

Penjelasan atas singkatan dan istilah tabulasi di atas adalah sebagai berikut:

U1 sampai dengan U9 adalah unsur-unsur pelayanan yang dipertanyakan kepada responden yaitu:

- 1.U1 yaitu Persyaratan
- 2.U2 yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3.U3 yaitu Waktu Penyelesaian
- 4.U4 yaitu Biaya/tarif
- 5.U5 yaitu Produk Spesifikasi Hasil Layanan
- 6.U6 yaitu Kompetensi Pelaksana
- 7.U7 yaitu Perilaku Pelaksana
- 8.U8 yaitu Sarana dan Prasarana
- 9.U9 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NRR adalah Nilai Rata-rata

Bobot adalah hasil pembagian dari bilangan 1 dibagi jumlah unsur pelayanan yang menjadi komposit IKM yang berjumlah delapan unsur sehingga perhitungannya menjadi $1 : 8 = 0,125$

NRR tertimbang merupakan hasil perkalian dari NRR dengan Bobot.

IKM adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. IKM dihasilkan dari penjumlahan NRR tertimbang delapan unsur pelayanan yaitu U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8, U9.

* merupakan unsur pelayanan (unsur biaya/tarif) yang besarnya gratis yang tidak dimasukkan sebagai komponen IKM

Perhitungan IKM di atas menghasilkan nilai 3,013 pada skala 4, untuk menyesuaikan dengan target pada perjanjian kinerja Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha yang ditargetkan dengan nilai 75 maka 3,013 akan dikonversi ke skala 100 dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{3,013}{4} \times 100 = 75,325$$

4

Maka IKM atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha adalah 75,325. Target IKM Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha yang diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja adalah 75 sedangkan yang dicapai adalah 75,325.

Dengan mempertimbangkan tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Maka nilai IKM Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 berada pada Mutu Pelayanan “C” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan tergolong dalam “Kurang Baik”.

4.4. Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Instrumen Tertutup

Berdasarkan tabel di atas kriteria unsur pelayanan yang termasuk dalam Nilai Unit Pelayanan “Baik” ditentukan oleh NRR minimal 3,065. Dari hasil tabulasi perhitungan nilai unsur pelayanan yang sudah mencapai dan atau melampaui nilai 3,065 adalah sebagai berikut:

1. U6 yaitu unsur kompetensi pelaksana NRR-nya 3,219
2. U7 yaitu unsur perilaku pelaksana NRR-nya 3,094
3. U9 yaitu unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan NRR-nya 3,188

Ketiga unsur pelayanan di atas masuk dalam rentang NRR antara 3,065 sampai dengan 3,532 yang termasuk dalam Mutu Pelayanan “B” dengan Nilai Unit Pelayanan “Baik”. Kelima unsur pelayanan lainnya tersaji sebagaimana berikut ini:

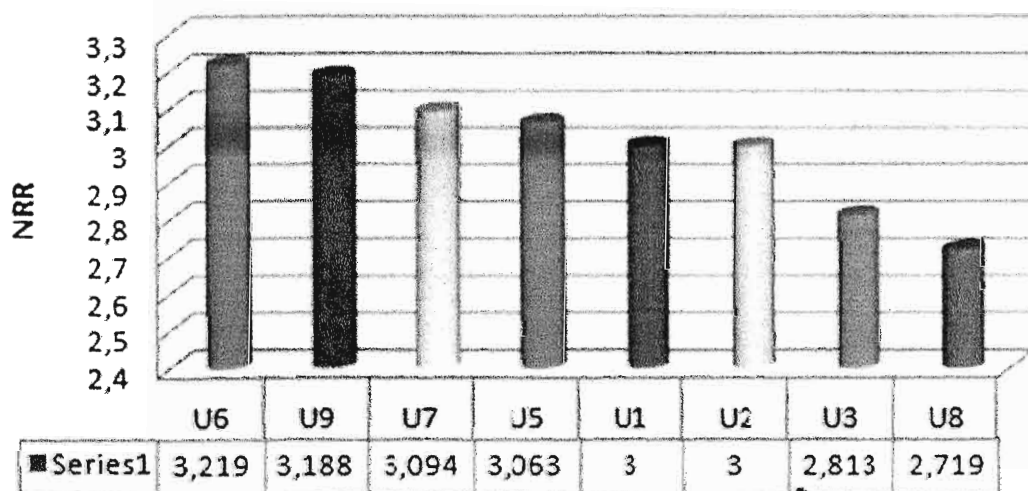
1. U1 yaitu unsur persyaratan NRR-nya 3,000
2. U2 yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur NRR-nya 3,000

3. U3 yaitu unsur waktu penyelesaian NRR-nya 2,813
4. U5 yaitu unsur produk spesifikasi hasil layanan NRR-nya 3,063
5. U8 yaitu sarana dan prasarana 2,719

Kelima unsur pelayanan lainnya di atas NRR-nya termasuk dalam kriteria unsur pelayanan yang termasuk dalam Nilai Mutu Pelayanan “C” dengan kategori “Nilai Unit Pelayanan “Kurang Baik”. Termasuk dalam kategori “C” / ”Kurang Baik” karena NRR-nya berada pada rentang 2,600 sampai dengan 3,064.

Dengan demikian terdapat 3 unsur pelayanan yang sudah dalam kategori Nilai Mutu Pelayanan “B” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan “Baik”. Di sisi lain terdapat 5 unsur pelayanan yang masih berada pada kategori Nilai Mutu Pelayanan “C” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

Grafik Unsur Pelayanan Berdasarkan NRR



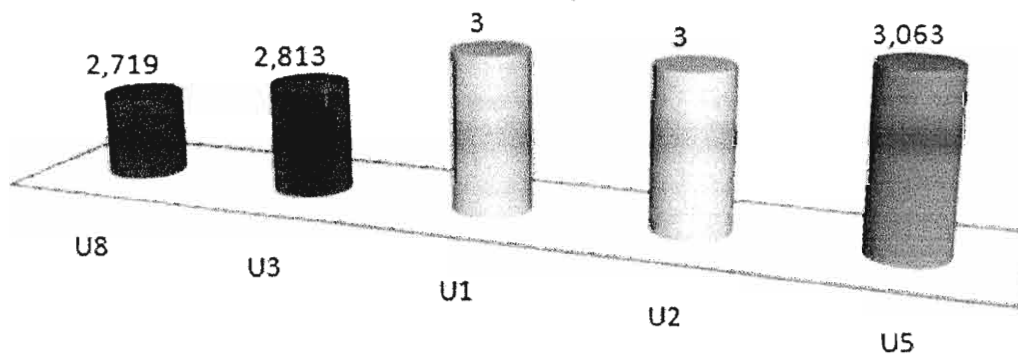
Pengurutan berdasarkan NRR mulai dari NRR tertinggi hingga ke NRR terendah disajikan sebagai berikut:

1. U6 yaitu unsur kompetensi pelaksana NRR-nya 3,219
2. U9 yaitu unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan NRR-nya 3,188

3. U7 yaitu unsur perilaku pelaksana NRR-nya 3,094
4. U5 yaitu unsur produk spesifikasi hasil layanan NRR-nya 3,063
5. U1 yaitu unsur persyaratan NRR-nya 3,000
6. U2 yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur NRR-nya 3,000
7. U3 yaitu unsur waktu penyelesaian NRR-nya 2,813
8. U8 yaitu sarana dan prasarana 2,719

Mengingat keterbatasan anggaran dan banyaknya unsur pelayanan yang masih berada di pada kategori “C” atau “Kurang Baik” maka diperlukan prioritas dalam langkah perbaikannya. Berdasarkan pertimbangan NRR yang terendah maka 5 terendah yang memerlukan perbaikan prioritas adalah sebagai berikut.

Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan Berdasarkan NRR



Dengan demikian berdasarkan grafik di atas prioritas untuk perbaikan layanan diutamakan untuk memperbaiki unsur pelayanan yang paling rendah NRR-nya berada pada U8 yaitu unsur pelayanan sarana dan prasarana serta U3 yaitu unsur waktu pelayanan.

4.5. Analisis Prioritas Perbaikan Berdasarkan Instrumen Tertutup Yang Dikonfirmasi Dengan Jawaban Terbuka

Berdasarkan *cross-check* dengan tabulasi jawaban terbuka tentang unsur pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dalam waktu satu tahun ke depan permintaan terbanyak ada pada

U8 yaitu sebanyak 7 jawaban dan U3 yaitu sebanyak 6 jawaban. Selengkapnya tersaji pada tabulasi berikut ini.

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	U1	5	15,6	15,6	15,6
	U2	2	6,3	6,3	21,9
	U3	6	18,8	18,8	40,6
	U4	2	6,3	6,3	46,9
	U5	1	3,1	3,1	50,0
	U6	4	12,5	12,5	62,5
	U7	1	3,1	3,1	65,6
	U8	7	21,9	21,9	87,5
	U9	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Untuk memfokuskan perbaikan permasalahan unsur sarana dan prasarana serta unsur waktu pelayanan kita memerlukan penguatan ataupun spesifikasi dari keinginan masyarakat berdasarkan jawaban terbuka yang mereka berikan. Jawaban-jawaban terbuka tersebut ditabulasikan sebagai berikut:

Unsur	Jawaban terbuka responden
U8	Poin 9 Pertanyaan dan jawaban tidak sinkron
U8	Tempat perlu ditingkatkan
U8	Lebih berkoordinasi dan kerjasama antar pegawai supaya pelayanan lebih bagus lagi
U8	Ruangan terlalu sempit
U8	Untuk sarpras mesti disesuaikan dg jaman now dimana segala sesuatunya bisa berjalan sesuai yg di kehendaki CEPAT, SINGKAT, TEPAT.
U8	Lebih diperhatikan lagi untuk kelengkapan sarana dan prasana
U8	Sarana prasarana
U3	Era digital semua layanan harus express. Contoh kementerian , perdagangan lebih cepat, PTSP, KPP, dll. Kementerian Agama ketinggalan prestasi administrasinya
U3	Kami mengharapkan untuk pelayanan lebih cepat lebih baik
U3	Segera di prioritaskan untuk pengaduan masalah pendidikan yg tidak di ijin untuk di ajar
U3	Lebih cepat lagi

U3	Butuh konsistensi dalam penyampaian info biar lebih efektif
U3	Selalu tepat waktu

Berdasarkan tabulasi di atas unsur pelayanan sarana dan prasarana yang ingin diprioritaskan untuk diperbaiki dalam satu tahun ke depan dilakukan coding adalah sebagai berikut:

No	Coding	Jawaban terbuka responden
1	-	Poin 9 Pertanyaan dan jawaban tidak sinkron
2	Kapasitas Ruang pelayanan	Tempat perlu ditingkatkan
3	-	Lebih berkoordinasi dan kerjasama antar pegawai supaya pelayanan lebih bagus lagi
4	Kapasitas Ruang pelayanan	Ruangan terlalu sempit
5	Sarpras layanan online	Untuk sarpras mesti disesuaikan dg jaman now dimana segala sesuatunya bisa berjalan sesuai yg di kehendaki. CEPAT, SINGKAT, TEPAT.
6	Kelengkapan Sarpras	Lebih diperhatikan lagi untuk kelengkapan sarana dan prasana
7	Kelengkapan Sarpras	Sarana prasarana

Setelah dilakukan coding maka didapatkan peta spesifikasi prioritas perbaikan unsur pelayanan sarana dan prasarana tersaji sebagai berikut:

1. 2 orang responden menginginkan perbaikan sarana dan prasarana terkait dengan kapasitas ruang pelayanan.
2. 2 orang responden menginginkan perbaikan sarana dan prasarana terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana.
3. 1 orang responden menghendaki perbaikan sarana dan prasarana dengan cara mengadakan sarana dan prasarana layanan online.
4. 2 orang responden menginginkan perbaikan sarana dan prasarana namun tidak memberikan narasi yang merincikan perbaikan yang diinginkannya.

Untuk perbaikan unsur layanan prioritas yang kedua yaitu unsur waktu pelayanan juga kita lakukan coding dengan tujuan mempermudah dalam mengidentifikasi peta permasalahan. Hasil dari coding yang dilakukan untuk perbaikan dalam unsur waktu pelayanan dalam satu tahun ke depan adalah sebagai berikut:

No	Coding	Jawaban terbuka responden
----	--------	---------------------------

1	Percepatan penyerahan produk dengan sarpras online	Era digital semua layanan harus express. Contoh kementerian , perdagangan lebih cepat, PTSP, KPP, dll. Kementerian Agama ketinggalan prestasi administrasinya.
2	Percepatan penyerahan produk	Kami mengharapkan untuk pelayanan lebih cepat lebih baik
3	-	Segera di prioritaskan untuk pengaduan masalah pendidikan yg tidak di iijkn untuk di ajar.
4	Percepatan penyerahan produk	Lebih cepat lagi
5	Ketepatan waktu penyerahan produk	Butuh konsistensi dalam penyampaian info biar lebih efektif.
6	Ketepatan waktu penyerahan produk	Selalu tepat waktu

Setelah dilakukan coding maka didapatkan peta spesifikasi prioritas perbaikan unsur pelayanan waktu pelayanan tersaji sebagai berikut:

1. 2 orang responden menginginkan perbaikan waktu pelayanan terkait dengan percepatan penyerahan produk layanan.
2. 2 orang responden menginginkan perbaikan waktu pelayanan terkait dengan ketepatan waktu penyerahan produk.
3. 1 orang responden menghendaki perbaikan waktu pelayanan namun tidak memberikan identifikasi yang jelas tentang usul perbaikannya.

Dari prioritas perbaikan dua unsur pelayanan yang tersaji di atas maka Ditjen Bimas Buddha memiliki opsi untuk melakukan perbaikan secara parsial ataupun secara integral. Untuk melakukan perbaikan secara parsial Ditjen Bimas Buddha dapat menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan melakukan monitoring dan pemetaan tentang sarana dan prasarana serta tentang waktu pelayanannya. Target hasil pemetaannya adalah:

1. Untuk memperbaiki kapasitas ruang pelayanan perlu dibuat peta Pembimas Buddha yang kapasitas ruangnya tidak sebanding dengan masyarakat pemohon layanan.
2. Untuk memperbaiki kelengkapan sarana dan prasarana perlu dibuat peta Pembimas Buddha yang kelengkapan sarana dan prasarananya (misalnya: meja, kursi, komputer, toner) yang kurang mendukung masyarakat pemohon layanan.
3. Untuk memperbaiki kelengkapan sarana dan prasarana sehingga terjadi sarana prasarana layanan *online* perlu dibuat peta Pembimas Buddha yang kelengkapan sarana onlinenya

(misalnya: komputer, tablet, wifi/jaringan) kurang mendukung masyarakat pemohon layanan

Dari prioritas kedua perbaikan unsur pelayanan dalam hal waktu pelayanan Ditjen Bimas Buddha dapat menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan melakukan monitoring dan pemetaan tentang waktu pelayanan. Target hasil pemetaannya adalah:

1. Untuk memperbaiki percepatan penyerahan produk pelayanan perlu dibuat peta Pembimas Buddha yang penyerahan produk pelayanannya tidak sebanding dengan tuntutan masyarakat pemohon layanan.
2. Untuk memperbaiki ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan perlu dibuat peta Pembimas Buddha yang ketepatan waktu penyerahan produk pelayanannya kurang sesuai dengan tuntutan masyarakat pemohon layanan.
3. Untuk tuntutan perbaikan waktu layanan yang tidak mengidentifikasi perbaikannya dianggap sudah dipenuhi dengan 2 langkah di atas.

Berbekal hasil pemetaan tersebut selanjutnya Ditjen Bimas Buddha menganggarkan, mengeksekusi, dan mendistribusikan kekurangan sarana dan prasarana tersebut. Ditjen Bimas Buddha juga perlu menganggarkan, mengeksekusi, dan mendistribusikan alat kelengkapan yang bisa mempercepat dan mempertepat penyerahan produk pelayanan.

Permasalahan yang tidak akan dapat selesai dengan penganggaran, pengeksekusian, dan pendistribusian sarana dan prasarana tersebut adalah kekurangan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan luasan lahan. Penambahan kapasitas ruang pelayanan sangat terkait dengan keterbatasan lahan dan pengelolaan lahan di Kantor Kementerian Agama tempat Pembimas Buddha bekerja yang berada di luar kewenangan Ditjen Bimas Buddha.

Demikian juga permasalahan pentepatan dan percepatan waktu penyerahan produk pelayanan akan sangat sulit sekali dicapai dalam satu tahun bila menyangkut penyediaan personil khusus untuk mempercepat proses pelayanannya. Hal-hal di luar personil adalah masih dalam ranah Ditjen Bimas Buddha sedangkan hal yang termasuk dalam penambahan personil untuk percepatan waktu pelayanan perlu koordinasi yang intens dengan berbagai lembaga terkait mulai dari Sekretariat Jenderal Kementrian Agama dalam hal ini Biro Kepegawaian, Badan

Kepegawaian Negara, dan yang paling sulit adalah dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Bila dua persoalan tersebut dilihat secara integral maka solusinya akan lebih dapat dipenuhi dari ranah otoritas Ditjen Bimas Buddha. Dalam era revolusi industri 4.0 yang terkenal dengan jargon dari *net as a thing* hingga *internet everything*, menjadikan internet dalam hal ini teknologi pelayanan *online* menjadi sesuatu yang akan *shifting the curve* / menggeser kurve penawaran. Dalam sudut pandang pasar layanan publik, Ditjen Bimas Buddha adalah *supplier* dari masyarakat. Sebagai *supplier* Ditjen Bimas Buddha memiliki keterbatasan sumber daya untuk mensuplai masyarakat. Semakin besar harga yang disepakati (DIPA) maka akan semakin tinggi kuantitas suplai-nya. Persoalannya adalah masyarakat (melalui APBN/DIPA) memiliki *budget line* dan pilihan berbagai kombinasi layanan yang diinginkannya sehingga tidak akan pernah berlaku maksimasi tetapi optimasi dalam penentuan anggaran. Menghadapi kendala tersebut ada sebuah ucapan bernas dari Menteri Ign. Jonan pernah mengatakan “Kita dalam kepemimpinan itu yang paling penting adalah akal sehat. Kalau bisa bikin barang bagus tapi mahal, itu namanya prakarya. Harus bagus, tapi harganya kompetitif.”

Dari perspektif integral, Ditjen Bimas Buddha dalam perbaikan unsur pelayanannya justru terbuka untuk mempropose dirinya sebagai Birokrat yang inovatif di tengah kendala anggaran dan tata kelola lahan dan personal. Pendekatan teknologi pelayanan online dapat menjadi satu solusi untuk menjawab kendala sarana dan prasarana maupun waktu pelayanan. Dengan satu langkah penganggaran (pelayanan *online*) Ditjen Bimas Buddha bisa memecahkan kendala kurangnya sarana dan prasarana serta memenuhi tuntutan perbaikan waktu pelayanan. Ditjen Bimas Buddha tidak perlu bersusah payah melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan Kantor Kementerian Agama untuk memperluas kapasitas ruang tunggu. Ditjen Bimas Buddha juga tidak perlu berpeluh-peluh berkoordinasi dengan Biro Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agama, BKN, maupun Kemenpan RB. Dengan satu penganggaran dan eksekusi pelayanan online 100% akan menjadikan para *customer* pemohon layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha tidak perlu lagi datang ke ruang tunggu Pembimas Buddha. Ditjen Bimas Buddha pun tidak perlu lagi melakukan kelengkapan sarana dan prasarana yang memenuhi anggaran dan ruangan, semuanya cukup diselesaikan dengan handphone tablet yang murah untuk menggantikan PC maupun laptop yang lebih mahal dengan manfaat yang sama. Ditjen Bimas

Buddha juga tidak memerlukan tambahan operator aplikasi pelayanan karena yang melakukan adalah swalayan oleh sang pemohon layanan. Satu-satunya yang harus dilakukan petugas Pembimas Buddha hanyalah memverifikasi berkas secara online. Dengan demikian Ditjen Bimas Buddha akan menjadi pioneer dalam penerapan *e-Office* dalam layanan keagamaan di Kementerian Agama secara hemat dan berkualitas.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

5.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Oleh Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018

Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018 adalah sebesar 3,013 dalam skala 4 atau 75,325 dalam skala 100. Nilai tersebut berada pada Mutu Pelayanan “C” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

Nilai Rata-rata (NRR) unsur pelayanan yang menjadi komponen IKM atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha diurut mulai NRR tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur kompetensi pelaksana NRR-nya sebesar 3,219
- 2) Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan NRR-nya sebesar 3,188
- 3) Unsur perilaku pelaksana NRR-nya sebesar 3,094
- 4) Unsur produk spesifikasi hasil layanan NRR-nya sebesar 3,063
- 5) Unsur persyaratan NRR-nya sebesar 3,000
- 6) Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur NRR-nya sebesar 3,000
- 7) Unsur waktu penyelesaian NRR-nya sebesar 2,813
- 8) Unsur sarana dan prasarana NRR-nya sebesar 2,719

5.1.2. Unsur Pelayanan Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki

Berdasarkan NRR urutan terendah yang terkonfirmasi oleh jawaban terbuka, dua unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan dalam satu tahun ke depan adalah:

1) Unsur sarana dan prasarana

Hal yang diharapkan masyarakat untuk diperbaiki terkait dengan unsur sarana dan prasarana adalah:

- a) Kapasitas ruang pelayanan
- b) Kelengkapan sarana dan prasarana

- c) Sarana dan prasarana layanan secara *online*
- 2) Unsur waktu penyelesaian
Hal yang diharapkan masyarakat untuk diperbaiki terkait dengan unsur waktu pelayanan adalah:
 - a) Percepatan penyerahan produk pelayanan
 - b) Ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan

5.2.Saran

5.2.1. Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditjen Bimas Buddha perlu menyusun langkah konkrit di dalam Rencana Kinerja Tahun (RKT) 2019 untuk menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha pada Tahun Layanan 2019 agar dapat naik dari 3,013 dalam skala 4 atau 75,325 dalam skala 100.

5.2.2. Rencana Tindak Lanjut Prioritas Perbaikan Unsur Layanan

Diberikan dua opsi rencana tindak lanjut untuk prioritas perbaikan yaitu:

- 1) Opsi perbaikan secara parsial:
 - a) Perbaikan sarana dan prasarana
Melakukan pemetaan sarana dan prasarana terkait kapasitas ruang pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana yang online maupun offline yang diikuti dengan penganggaran, koordinasi dengan instansi terkait penanggung jawab luasan lahan serta eksekusi yang konsisten.
 - b) Perbaikan waktu pelayanan
Melakukan pemetaan terkait ketepatan waktu penyerahan dan percepatan waktu penyerahan produk pelayanan yang diikuti dengan penganggaran dan berkoordinasi dengan instansi penanggung jawab rekrutmen pegawai serta melakukan eksekusi secara konsisten
- 2) Opsi perbaikan integral:
Melakukan penyusunan *roadmap* layanan keagamaan *full online* dengan fitur yang sangat mudah dipraktekkan masyarakat awam pengguna layanan, diikuti dengan penganggaran serta eksekusi yang konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal et al. 2017. *Laporan Ringkas Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia Tahun 2017*. Jakarta: Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan.
- Alpizar et al. 2014. "Civil Religion (Fenomena Ajaran Tridharma Di Riau)". *TOLERANSI: Media Komunikasi Umat Beragama*. Volume 6 Nomor 1, Januari – Juni 2014. Hlm. 133 – 152
- Budiyanto, Aris. 2019. Wawancara dengan Aris Budiyanto tanggal 8 Januari. Pewawancara Dian Hafit Syaifullah
- Dharmadjie, Miguel. 2018. "Tim Monev Ditjen Bimas Buddha Evaluasi Kinerja Penyuluh Agama Buddha Non PNS Sulsel". <http://makassar.tribunnews.com/2018/12/10/tim-monev-ditjen-bimas-buddha-evaluasi-kinerja-penyuluh-agama-buddha-non-pns-sulsel> diakses 28 Januari 2019 pukul 17.16 WIB
- Dirjen Bimas Buddha. 2017. *Keputusan Direktur Jenderal Agama Buddha Nomor 322 Tahun 2017 Tentang Tanda Daftar Rumah Ibadah Agama Buddha*.
- Dirjen Bimas Buddha. 2017. *Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha Nomor 323 Tahun 2017 Tentang Tanda Daftar Organisasi Keagamaan Buddha*.
- Kadir R, Abd. 2014. "Umat Minoritas Dalam Pelayanan Kementerian Agama: Menyasar Penganut Agama Budha di Kota Jayapura Provinsi Papua". *Jurnal "Al-Qalam"*. Volume 20 Nomor 1, Juni 2014 .Hlm. 57-64
- Kawu, Abd. Shadiq. 2013. "Pelayanan Kementerian Agama Terhadap Penganut Agama Buddha Di Kota Parepare Sulawesi Selatan". *Jurnal "Al-Qalam"*. Volume 19 Nomor 2, Desember 2013. Hlm. 253-264
- Menpan RB. 2014. *Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Menpan RB. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Menteri Agama. 2017. *Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2017 Tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian Agama*.
- Menteri PAN RB.2017. *Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Na'im, Akhsan dan Syaputra, Hendry. 2011. *Kewarganegaraan, Suku Bangsa, Agama, Dan Bahasa Sehari-hari Penduduk Indonesia: Hasil Sensus Penduduk 2010*. Jakarta. Badan Pusat Statistik.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Rahman, Ainur. 2016. <http://www.gresnews.com/berita/hukum/108005-tersangka-terakhir-korupsi-pengadaan-buku-agama-budha/> diakses 21 Januari 2019 pada pukul 14.10 WIB

- Ristekdikti, Portalgaruda. 2019. "Search budha".
<http://garuda.ristekdikti.go.id/search/document?q=budha> diakses 21 Januari 2019 pukul 08.09 WIB
- Ristekdikti, Portalgaruda. 2019. "Search budha".
<http://garuda.ristekdikti.go.id/search/document?select=title&q=buddha&pub=> diakses 21 Januari 2019 pukul 08.10 WIB
- Ropeg, Kemenag. 2019 "Statistik Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Unit Kerja dan Agama (Penyuluh Agama)".http://simpeg.kemenag.go.id/app/rep_stat_agama.aspx?uid=201000564&sk=0200000000000000&lvl=216 diakses 28 Januari 2018 pukul 17.44 WIB
- Ropeg, Kemenag. 2019 "Statistik Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Unit Kerja dan Agama (Jabatan Fungsional Umum)".http://simpeg.kemenag.go.id/app/rep_stat_agama.aspx?uid=201000564&sk=0200000000000000&lvl=101 diakses 26 Januari 2019 pukul 17.29 WIB
- Sekaran, Uma. 2006. "Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4 Buku 2: Research Methods for Business, 4th Ed." Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Suska, I Made et al. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual". *Jurnal Spektran*. Volume 1 No 1, Januari 2013. Hlm. 35-42
- Wahyudin et al. 2018. "Dimensi Religiusitas Dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Studi Pada Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto)" *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*. Volume 20 Nomor 03, Tahun 2018. Hlm. 1-14.