



**Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan  
Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat  
Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha**

Tahun Layanan 2019

Penyusunan, Kelestarian, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi  
Balitbang Diklat  
Kementrian Agama

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas limpahan karunia Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha (Ditjen Bimas Buddha) Tahun Layanan 2019 selesai disusun. Survei dan laporan ini dilaksanakan oleh Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, Dan Manajemen Organisasi dengan dukungan unsur Pimpinan dan Pelaksana dari Ditjen Bimas Buddha 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 pada tahun layanan 2019. 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.

Jakarta, Desember 2019  
Kepala Puslitbang  
Lektur Khazanah Keagamaan, dan  
Manajemen Organisasi,



Dr. Muhammad Zain &

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha (Ditjen Bimas Buddha) memberikan layanan keagamaan kepada umat sejak tahun 2006. Permasalahan yang dihadapi Ditjen Bimas Buddha adalah cara memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan yang sebagian berkultur masyarakat desa yang sebaran domisilinya kurang sebanding dengan keterbatasan ruang, anggaran, dan personil yang dimiliki oleh Ditjen Bimas Buddha.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 memperlihatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,9188 dalam skala 4 atau 97,9708 dalam skala 100. Nilai Mutu Pelayanannya berada pada kategori "A" dengan Nilai Unit Pelayanan dalam kategori "Sangat Baik". Di antara tingginya kinerja unsur kepuasan layanan tersebut terdapat beberapa hal yang berada di bawah tingkat unsur pelayanan lainnya yaitu: 1) waktu penyelesaian, 2) persyaratan pelayanan, 3) system, mekanisme, dan prosedur, serta 4) sarana dan prasarana.

Survei kepuasan masyarakat ini merekomendasikan perlunya: (i) mempertahankan nilai kepuasan layanan ini dalam Rencana Kinerja Tahun (RKT) 2020; (ii) melakukan langkah perbaikan empat unsur tersebut yaitu: 1) waktu penyelesaian, 2) persyaratan pelayanan, 3) system, mekanisme, dan prosedur, serta 4) sarana dan prasarana.

## FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DIREKTORAT JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT BUDDHA  
KEMENTERIAN AGAMA  
TAHUN LAYANAN 2019**

NILAI IKM
<b>97</b>

NAMA LAYANAN: LAYANAN KEAGAMAAN	
RESPONDEN	
Jumlah	: 88 orang
Pendidikan	: SLTA = 41 orang
	D1 – S1 = 37 orang
	S2 ke atas = 10 orang
Pekerjaan	: PNS/TNI/Polri = 8 orang
	Swasta = 69 orang
	Lain-lain = 11 orang
Periode survey = 25 -7 - 2019 s.d. 25-12-2019	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Puslitbang  
Lektur Khazanah Keagamaan, dan  
Manajemen Organisasi,



Dr. Muhammad Zain

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
FORMAT PUBLIKASI DI RUANG PELAYANAN	iii
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	1
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>2</b>
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	5
<b>BAB II KERANGKA/LANDASAN TEORITIS</b>	<b>6</b>
2.1.Dasar Hukum	6
2.2.Kepuasan Masyarakat	6
2.3.Layanan Keagamaan	9
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>11</b>
3.1.Jenis Penelitian	11
3.2.Populasi Dan Sampel	11
3.3.Pengumpulan Data	12
3.4.Instrumen Penelitian	13
3.5.Pengolahan dan Analisis Data	13
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>15</b>
4.1.Hasil	15
4.2.Pembahasan	15
4.2.1.Profil Responden	15
4.3.Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	18
4.4.Analisis Prioritas Perbaikan	20
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>23</b>
5.1.Simpulan	23
5.1.1.Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Oleh Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019	23
5.1.2. Unsur Pelayanan Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki Pada Tahun 2020	23
5.2.Saran	24
5.2.1.Mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat	24
5.2.2.Rencana Tindak Lanjut Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	24
Daftar Pustaka	25

**Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Keagamaan Yang  
Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha  
Tahun Layanan 2019**

*Abstrak*

*Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, layanan keagamaan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha (Ditjen Bimas Buddha) harus disurvei oleh pihak eksternal yang kredibel dan bereputasi di bidang penelitian minimal sekali dalam setahun sebagai evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) berapa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha pada Tahun Layanan 2019, 2) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2020. Penelitian ini menerapkan metode survey, teknik pengambilan sampelnya menggunakan purposive sampling, teknik pengumpulan data menggunakan platform online google formulir. Metode analisisnya menggunakan model servqual yang bersesuaian dengan sembilan unsur pelayanan pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian ini adalah: 1) indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha pada Tahun Layanan 2019 adalah sebesar 3,9188 dalam skala 4 atau 97,9708 dalam skala 100 dengan kategori "A" dengan mutu "Sangat Baik", 2) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2020 adalah unsur: 1) waktu penyelesaian, 2) persyaratan pelayanan, 3) system, mekanisme, dan prosedur, 4) sarana dan prasarana.*

## 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 Keronpan RB mengeluarkan pedoman survei kepuasan masyarakat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 ahun 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 2019.

## 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 pementaran surat rekomendasi Tanda Daftar Yayasan Keagamaan.

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

1. Responden dalam yang atas nama rumah ibadah/lembaga keagamaannya secara langsung mengurus layanan keagamaan tersebut ke petugas pelaksana layanan keagamaan pada Ditjen Bimas Buddha.
2. Periode layanan keagamaan yang diteliti adalah layanan keagamaan yang sudah selesai diserahkan produk layanannya dalam tahun 2019.

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 indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha pada Tahun Layanan 2019 ?
2. Unsur-unsur pelayanan apa saja yang memerlukan prioritas perbaikan pada tahun 2020?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha di Tahun Layanan 2019.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan pada tahun 2020.

### **1.5. Keluaran**

Sebagai keluaran dari kegiatan ini adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019; dan
2. Unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan pada tahun 2020.

### **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 (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 dan Gyra (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 Wilton (1988) 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 Hill (1996) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap penyediaan produk atau jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan. Zeithaml dan 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. Aksesibilitas

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 2019 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 kuantitatif *non experimental design* berbentuk survey (Creswell. 2003: 13). Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. 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 Ditjen Bimas Buddha.

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.

Dalam penelitian ini informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan secara tertulis kepada populasi yang menjadi sampel penelitian.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi target dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha tahun 2019. Masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang secara pribadi menjadi dirinya untuk menggunakan



menguruskan layanan pada Ditjen Bimas Buddha. Sampai dengan 21 Nopember 2019 masyarakat yang telah menerima layanan keagamaan pada tahun 2019 berjumlah 1.026 di seluruh provinsi Indonesia.

Penentuan besar sampel pada penelitian ini merujuk pada Roscoe dalam Sekaran (2006; 160) bahwa penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan jumlah sampel minimal menurut Roscoe yaitu 30 sampel sudah memadai pada kebanyakan penelitian.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dimana pemilihan sample didasarkan kepada kriteria masyarakat yang memiliki akses internet untuk mengisi e-kuesioner yang akan diedarkan secara online melalui Ditjen Bimas Buddha beserta jajaran Pembimasnya di daerah. Ada beberapa alasan utama pemilihan metode *purposive sampling* ini, yaitu kondisi geografis Indonesia yang luas, waktu pengambilan sampel yang terbatas dan keterbatasan anggaran untuk melakukan penyebaran sampel secara manual. *Purposive sampling* berarti memilih unit sampel dilakukan dengan kriteria tertentu yang telah ditentukan.

### 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 2019
3. Penilaian kondisi pelayanan yang diselenggarakan Ditjen Bimas di tahun 2019 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 menggunakan dan telah selesai menerima hasil layanan pada Ditjen Bimas Buddha dalam Tahun Layanan 2019.

Data dikumpulkan melalui e-kuesioner melalui media *google form*. Dalam hal ini dibuat instrumen survei secara *online*. Instrumen survei tersebut dibuatkan *link online*-nya. *Link online*

tersebut kemudian disebarakan ke pengguna layanan di seluruh provinsi Indonesia. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam merespon survey tersebut penyebaran survey dilakukan melalui pejabat di Sekretariat Ditjen Bimas Buddha. Untuk memperbanyak jumlah responden survey sudah disebarakan sejak bulan Juli 2019 dan berakhir pada tanggal 24 Desember 2019. Diharapkan bila survey sudah berjalan dalam enam bulan maka angka partisipasinya akan cukup besar.

### 3.4. Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian didasarkan pada “matrik pengembangan instrumen” dan “kisi-kisi instrumen” dengan merujuk pada variabel yang akan diuku , 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. Dua unsur pelayanan dalam Permenpan 14 tahun 2017 yaitu unsur pelayanan biaya/tarif dan hasil layanan tidak dimasukkan dalam variabel instrument pertanyaan. Unsur biaya/tariff tidak ditanyakan arena semua layanan keagamaan yang diberikan seluruhnya gratis sehingga nilainya jawabannya akan tetap (bukan merupakan variable). Begitu pula dengan unsur produk, spesifikasi, jenis pelayanan tidak dimasukkan dalam variabel instrument pertanyaan. Produk, spesifikasi, jenis pelayanan yang diberikan adalah dokumen administrative sehingga produknya adalah seragam dan konsisten kualitasnya (merupakan konstanta) sehingga tidak termasuk dalam kategori variable (yang berasal dari *vary able* yaitu bervariasi).

Variabel pada instrumen penelitian tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang harus dipilih oleh responden dalam bentuk skala likert 1 - 4 di mana sekor 1 = “Tidak Puas”, sekor 2 = “Kurang Puas”, sekor 3 = “Cukup Puas”, dan sekor 4 = “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. Data kondisi pelayanan publik yang meliputi 9 unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14/2017 (Permenpan 14/2017) seluruh indikatornya diukur dengan skala ordinal dan dikelompokkan dalam tingkat pengukuran kinerja pelayanan. Tingkat pengukuran pada kinerja pelayanan berdasarkan Permenpan 14/2017 adalah sebagai 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

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:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{7} = 0,14286$$

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 unsur yang mempunyai nilai paling rendah ke unsur yang nilainya lebih tinggi. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah dianggap lebih diprioritaskan untuk terlebih dahulu diperbaiki.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

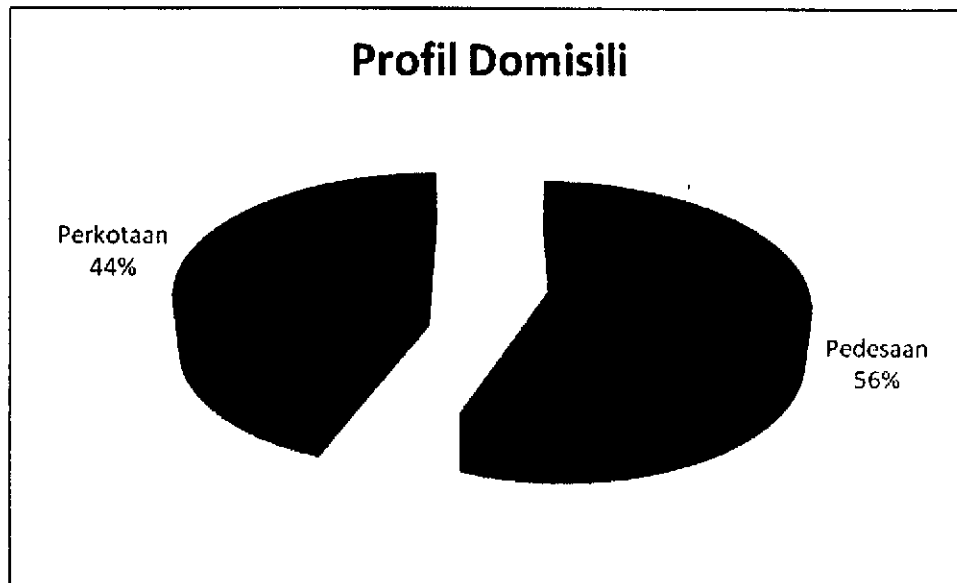
#### 4.1. Hasil

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 seluruh 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 25 Juli sampai dengan 25 Desember 2019. Kerjasama dengan Pembimas Buddha diperlukan agar *e*-kuesioner yang dibagikan tersebut dipercaya oleh responden dan tidak dianggap sebagai kuesioner tidak resmi.

#### 4.2. Pembahasan

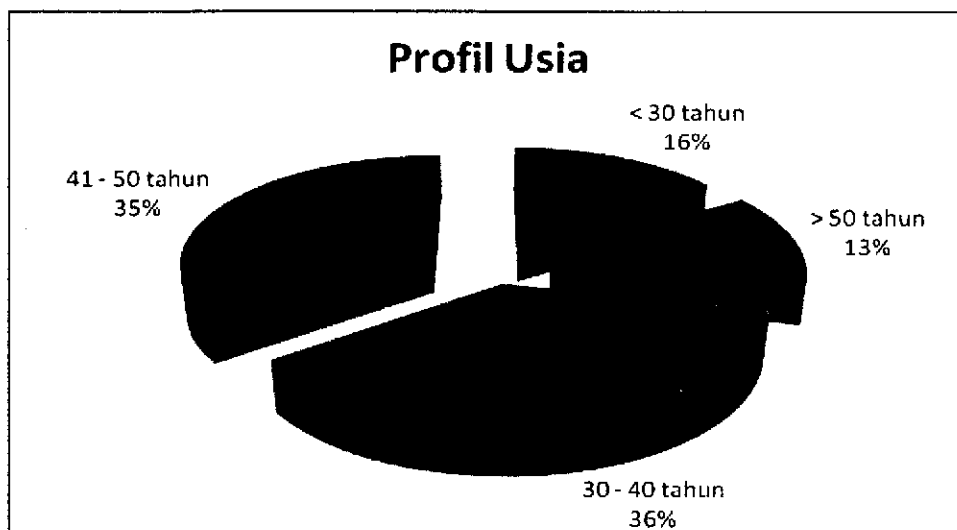
##### 4.2.1 Profil Responden

Berdasarkan kuesioner yang masuk dan telah diverifikasi diperoleh informasi awal tentang profil responden survei kepuasan masyarakat layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 dilihat dari empat unsur penting identitas, yaitu domisili, usia, pendidikan, pekerjaan, dan layanan. Jumlah responden yang berhasil terkumpul adalah 88 orang responden. Berdasarkan domisilinya hasil survey menunjukkan bahwa responden terdiri atas 49 responden atau 56 % berdomisili di pedesaan dan 39 orang atau 44 % responden berdomisili di perkotaan sebagaimana tampak dalam gambar berikut (Gambar 4.1)



Gambar 4.1 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 Berdasarkan Domisili n = 88  
 Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

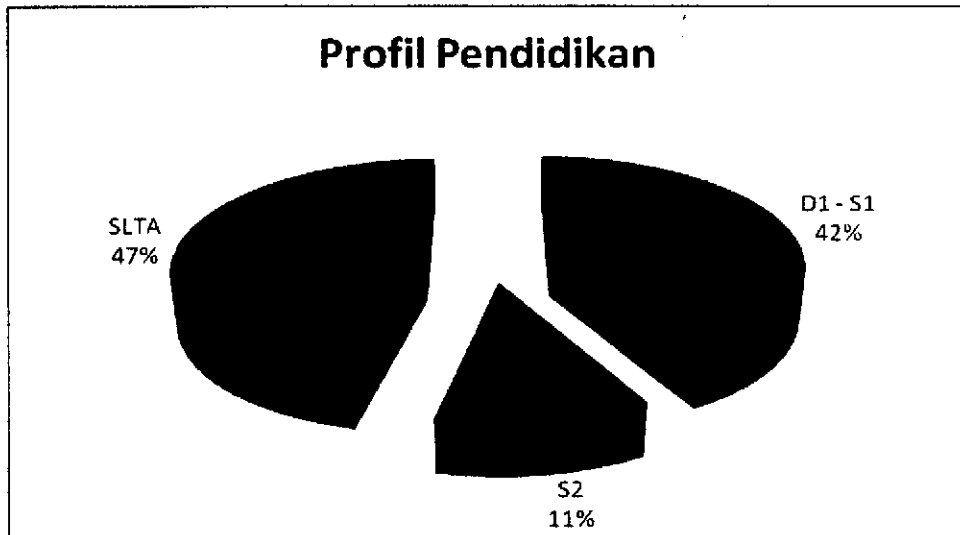
Ditinjau dari usia, responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha terdiri dari kelompok usia di bawah 30 tahun sebesar 16%, kelompok usia antara 30 sampai dengan 40 tahun sebesar 36%, kelompok usia antara 41 sampai dengan 50 tahun sebesar 35%, kelompok usia di atas 50 tahun sebesar 13% sebagaimana tampak pada (Gambar 4.2).



Gambar 4.2 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 Berdasarkan Usia n = 88  
 Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Berdasarkan pendidikan responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha

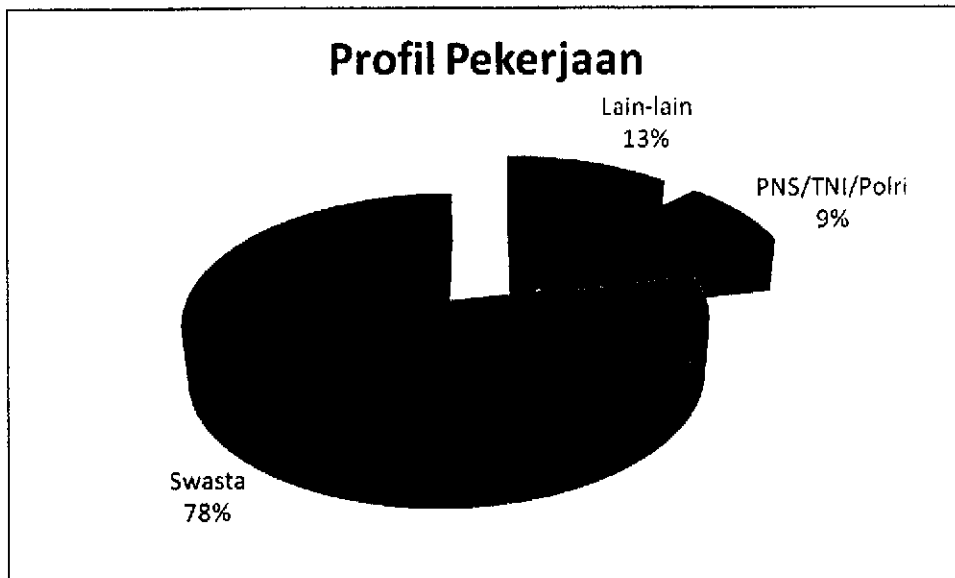
tersebar dari yang berpendidikan SLTA sejumlah 41 orang atau 47%, yang berpendidikan D1 sampai dengan S1 sejumlah 37 orang atau 42 % dan yang berpendidikan di S2 ke atas sejumlah 10 orang atau 11% sebagaimana tampak pada (Gambar 4.3).



Gambar 4.3 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 Berdasarkan Pendidikan n = 88

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

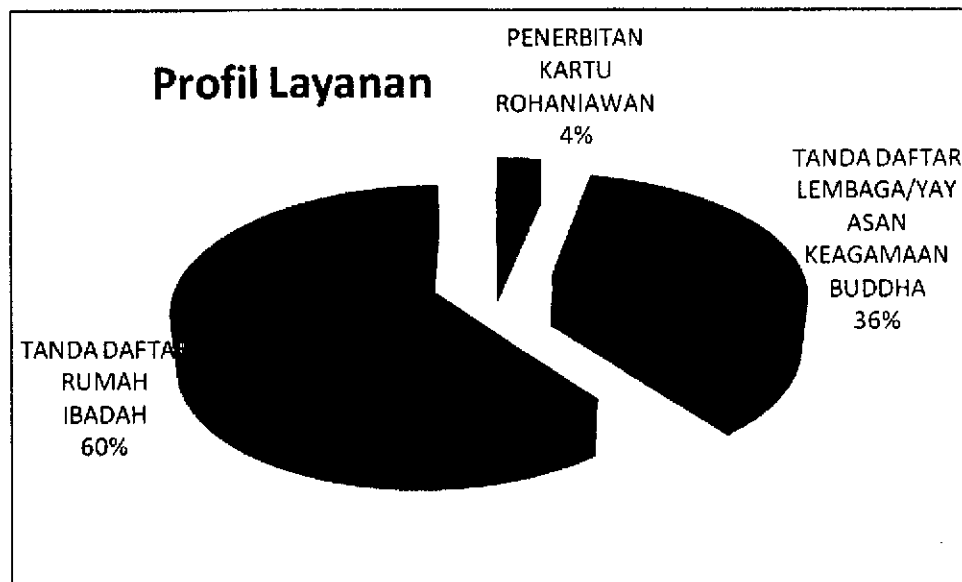
Berdasarkan pekerjaannya, responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha tersebar dari yang bekerja sebagai Swasta sejumlah 69 orang atau 78%, yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sejumlah 8 orang atau 9%, sedangkan yang menjawab lain-lain sejumlah 11 orang atau 13% sebagaimana tampak pada (Gambar 4.4).



Gambar 4.4 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 Berdasarkan Pekerjaan n = 88

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Berdasarkan layanan yang digunakan, responden pengguna layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha yang menggunakan layanan penerbitan kartu rohaniawan sebanyak 3 orang atau 4%, yang menggunakan layanan tanda daftar lembaga/yayasan keagamaan Buddha sejumlah 32 orang atau 36%, yang menggunakan layanan tanda daftar rumah ibadah sebesar 53 orang atau 60% sebagaimana tampak pada (Gambar 4.5).



Gambar 4.5 Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 Berdasarkan Layanan n = 88

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:

Tabel 4.1 Tabulasi Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan (1)	$\Sigma$ NILAI / UNSUR (2)	NRR/UNSUR (3)	BOBOT (4)	NRR TERTIMBANG / UNSUR (3 x 4)	Konversi 100
1.	Persyaratan	341	3,8750	0,14286	0,5536	96.8750
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	344	3,9091	0,14286	0,5584	97.7273
3.	Waktu Penyelesaian	336	3,8182	0,14286	0,5455	95.4545
4.	Kompetensi Pelaksana	349	3,9659	0,14286	0,5666	99.1477
5.	Perilaku Pelaksana	352	4,0000	0,14286	0,5714	100.0000
6.	Sarana dan Prasarana	345	3,9205	0,14286	0,5601	98,0114
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	347	3,9452	0,14286	0,5633	98,5795

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

1. Unsur Pelayanan Persyaratan adalah unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden. Unsur pelayanan yang ditanyakan terdiri dari tujuh unsur diantara sembilan ketentuan Permenpan 14/2017 yaitu unsure: 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) kompetensi pelaksana, 5) perilaku pelaksana, 6) sarana dan prasarana, 7) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dua unsur pelayanan dalam Permenpan 14/2017 yaitu unsur biaya/tariff dan unsur produk, hasil spesifikasi layanan tidak dimasukkan dalam instrument penilaian karena tidak memenuhi sifat variable (biaya/tariff karena gratis dan produk, hasil spesifikasi layanan berbentuk surat administrasi).
2.  $\Sigma$  NILAI / UNSUR adalah penjumlahan nilai kepuasan masyarakat seluruh responden yang dikumpulkan untuk setiap unsur pelayanan.
3. NRR/UNSUR adalah Nilai Rata-rata yaitu  $\Sigma$  NILAI / UNSUR dibagi dengan jumlah responden.



4. Bobot adalah hasil pembagian dari bilangan 1 dibagi jumlah unsur pelayanan yang menjadi komposit IKM yang berjumlah tujuh unsur pelayanan sehingga perhitungannya menjadi  $1 : 7 = 0,14286$ .
5. NRR TERTIMBANG/ UNSUR merupakan hasil perkalian dari NRR/UNSUR dengan Bobot.
6. Konversi 100 adalah konversi nilai skala 4 ke dalam skala 100.
7. IKM adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. IKM dihasilkan dari penjumlahan NRR TERTIMBANG/ UNSUR.

Perhitungan IKM di atas menghasilkan nilai 3,9188 pada skala 4, untuk menyesuaikan dengan target pada perjanjian kinerja Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha yang ditargetkan dengan nilai 75 maka 3,9188 akan dikonversi ke skala 100 dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{3,9188 \times 100}{4} = 97,9708$$

Maka IKM atas Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha adalah 97,9708. Target IKM Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha yang diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja adalah 75 sedangkan yang dicapai adalah 97,9708.

Dengan mempertimbangkan tabel berikut:

Tabel 4.2. Tabel Kualitas Mutu Pelayanan

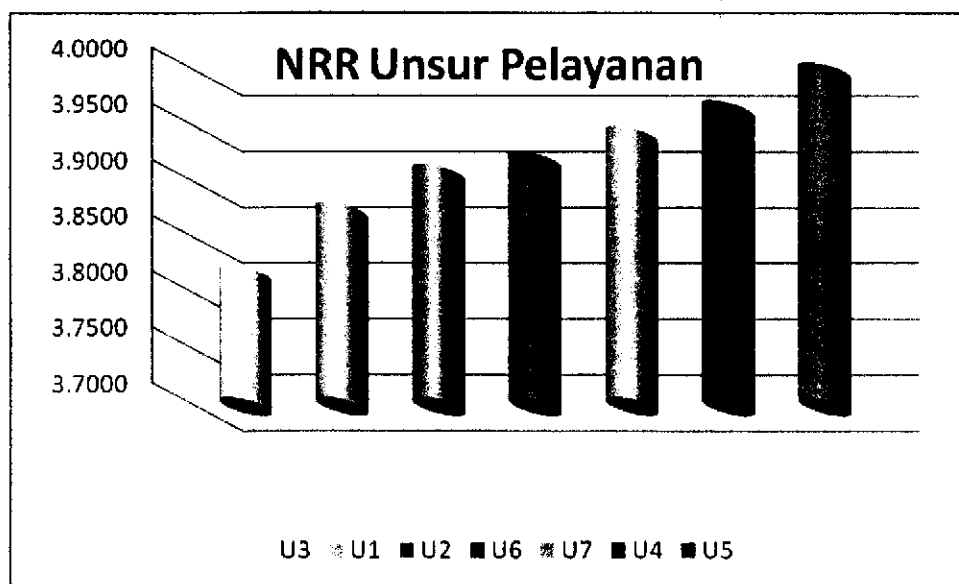
Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Maka nilai IKM Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 berada pada Mutu Pelayanan “A” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan tergolong dalam “Sangat Baik”.

#### 4.4. Analisis Prioritas Perbaikan

Berdasarkan tabel di atas kriteria unsur pelayanan yang termasuk dalam Nilai Unit

Pelayanan “Sangat Baik” ditentukan oleh NRR minimal 3,533. Dari hasil tabulasi perhitungan seluruh nilai unsur pelayanan sudah mencapai dan atau melampaui nilai 3,533 adalah sebagai berikut:

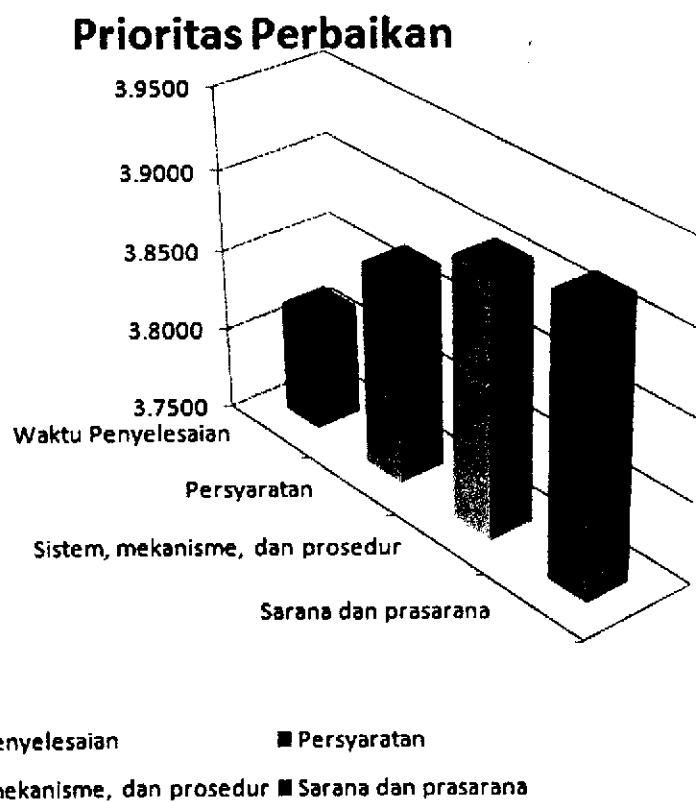


Gambar 4.6. NRR Unsur Pelayanan  
Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

Berdasarkan grafik di atas maka seluruh unsur yaitu unsur kompetensi pelaksana NRR-nya tertinggi adalah U5 yaitu unsur pelayanan perilaku pelaksana dengan nrr 4,000. Unsur pelayanan yang tertinggi kedua adalah kompetensi pelaksana dengan nrr 3,9659. Unsur pelayanan tertinggi ketiga adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nrr 3,9432. Unsur pelayanan tertinggi keempat adalah sarana dan prasarana dengan nrr 3,9205. Unsur pelayanan tertinggi kelima adalah sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nrr 3,9091. Unsur pelayanan tertinggi keenam adalah persyaratan dengan nrr 3,8750. Unsur pelayanan tertinggi ketujuh adalah waktu penyelesaian dengan nrr 3,8182.

Ketujuh unsur pelayanan tersebut NRR-nya termasuk dalam kriteria unsur pelayanan yang termasuk dalam Nilai Mutu Pelayanan “A” dengan kategori “Nilai Unit Pelayanan “Sangat Baik”. Rentang nilai unsur pelayanan tersebut berada pada rentang 3,533 – 4,00. Dalam keadaan ini maka keseluruhan kepuasan terhadap unsur pelayanan tersebut harus terus dipertahankan. Kalaupun akan diadakan prioritas perbaikan maka yang diperlukan adalah perbaikan dari tiga unsur pelayanan yang memiliki nrr terkecil yaitu: 1)

waktu penyelesaian, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme dan prosedur, serta 4) sarana dan prasarana sebagaimana gambar



Gambar 4.7. Unsur Pelayanan Yang Prioritas Untuk Diperbaiki  
 Sumber: Data diolah berdasarkan hasil survei

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

##### **5.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Oleh Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019**

Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2019 adalah sebesar 3,9188 dalam skala 4 atau 97,9708 dalam skala 100. Nilai tersebut berada pada Mutu Pelayanan “A” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan “Sangat 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 pelayanan perilaku pelaksana NRR-nya 4,000.
- 2) Unsur pelayanan kompetensi pelaksana NRR-nya 3,9659.
- 3) Unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan NRR-nya 3,9432.
- 4) Unsur pelayanan sarana dan prasarana NRR-nya 3,9205.
- 5) Unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur NRR-nya 3,9091.
- 6) Unsur pelayanan persyaratan NRR-nya 3,8750.
- 7) Unsur pelayanan waktu penyelesaian NRR-nya 3,8182

##### **5.1.2. Unsur Pelayanan Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki Pada Tahun 2020**

Berdasarkan NRR urutan terendah empat unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan dalam satu tahun ke depan adalah:

- 1) Unsur pelayanan waktu penyelesaian
- 2) Unsur pelayanan persyaratan
- 3) Unsur pelayanan sistem, mekanisma, dan prosedur
- 4) Unsur pelayanan sarana dan prasarana

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Ditjen Bimas Buddha perlu menyusun langkah konkrit di dalam Rencana Kinerja Tahun (RKT) 2019 untuk mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha pada Tahun Layanan 2020 agar dapat bertahan pada Mutu Pelayanan "A" dengan kategori Nilai Unit Pelayanan "Sangat Baik".

### **5.2.2. Rencana Tindak Lanjut Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan**

Ditjen Bimas Buddha perlu memberikan perhatian terhadap waktu penyelesaian layanan. Dengan beroperasinya SIORI sebagai satu sistem informasi pendukung bagi layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha dapat mengkaji untuk memperbaiki/mempersingkat Standar Pelayanan Minimal-nya (SPM) dengan mempersingkat waktu penyelesaian layanan di dalam dokumen SPM resmi yang dimaklumkan kepada masyarakat sehingga memang nyata adanya perbaikan setiap tahunnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Z. 2017. *Laporan Ringkas Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia Tahun 2017*. Jakarta: Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan.
- Barkelay, B. dan Saylor, H. (1994). *Customer Driven Project Management, A New Paradigm In Total Quality Management*. Mc-Graw-Hill.Inc, Singapura.
- Creswell, JW. 2014. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methode approaches 4th ed*. Sage. London.
- 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*.
- Tjiptono F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing
- Gage, SM. 2006. *Seri Manajemen: Strategi Pelayanan Pelanggan*. Argo Publisher. Yogyakarta
- Hill, N. 1996. *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*. Gower Pub Co. Hampshire
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juran, JM dan Gyrna FM. (1993). *Quality Planning and Analysis 3<sup>rd</sup> ed*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- 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*.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4 Buku 2: Research Methods for Business, 4<sup>th</sup> Ed*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tse, DK. and Wilton PC. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. *Journal of Marketing Research*, 25(2): 204–212
- Zeithaml V, Bitner MJ. 2003. *Services Marketing, 3rd ed*. McGraw-Hill: New York