

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KEAGAMAAN OLEH DIREKTORAT JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT (DITJEN BIMAS) BUDDHA

PUBLIC SATISFACTION ON RELIGIOUS SERVICES BY DIRECTORATE GENERAL OF BUDDHIST COMMUNITY GUIDANCE (DITJEN BIMAS BUDDHA)

Dian Hafit Syaifullah

Puslitbang Lektur, Khazanah
Keagamaan, Dan Manajemen
Organisasi,
Badan Litbang Dan Diklat
Kementerian Agama
Jl. M.H. Thamrin No. 6 Jakarta
Pusat, DKI Jakarta
Email: dianhafitsyaifullah@gmail.
com

Artikel diterima : 29 Januari 2019
Artikel direvisi : 8 s.d. 13 April
2019
Artikel disetujui : 24 Juni 2019

ABSTRACT

The Directorate General of Buddhist Community Guidance (Ditjen Bimas Buddha) is a work unit within the Ministry of Religious Affairs which has the duty to service Buddhists. This religious service has been held by this directorate since 2007. This study is intended to look at whether the religious services carried out by the Ditjen Bimas Buddha meet the community satisfaction that use service. This study aims at knowing: 1) the level of community satisfaction on the religious services of Directorate General of Buddhist Community Guidance of Ministry of Religious Affairs during 2018, and 2) service elements that need to be prioritized for improvement in 2019. This research is quantitative and data were collected through online survey (e-questionnaire) to respondents in 34 provinces. The analysis used was the servqual method which is in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy (Permenpan) No. 14 of 2017 concerning the Guidelines for the Preparation of Community Satisfaction Survey. The findings are: 1) the level of community satisfaction on religious services of the Directorate General of Buddhist Community Guidance of Ministry of Religious Affairs in 2018 is 3.0045 on a scale of 4 (category C with poor quality, 2) service elements that need improvement priority in 2019 is elements of facilities and infrastructure, especially space capacity, completeness, service accuracy and acceleration.

Keywords: Management; Community Satisfaction; Religious Services; servqual; Integrity Zone

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha merupakan satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama yang memiliki tugas melakukan pelayanan terhadap umat agama Buddha. Layanan keagamaan ini telah diselenggarakan oleh Ditjen Bimas Buddha sejak tahun 2007. Penelitian ini hendak melihat apakah pelayanan keagamaan yang dilakukan Ditjen Bimas Buddha ini memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan yang sebagian berkulit desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha Kementerian Agama pada tahun layanan 2018, dan 2) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey secara online berupa e-questionnaire kepada responden di 34 provinsi. Analisisnya menggunakan metode servqual yang bersesuaian dengan 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 3,0045 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, unsur waktu pelayanan khususnya ketepatan waktu penyerahan produk pelayanan, dan percepatan penyerahan produk pelayanan

Kata kunci: Manajemen; Kepuasan Masyarakat; Layanan Keagamaan; servqual; Zona Integritas

PENDAHULUAN

Capaian akhir dari proses reformasi birokrasi yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga Negara adalah terbentuknya Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Melayani dalam kalimat ini utamanya adalah melayani masyarakat serta internal pegawainya sendiri. Reformasi Birokrasi menajamkan tujuan aparatur sipil negara sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat. Kementerian Agama yang dicitakan adalah Kementerian Agama yang dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanannya.

Menteri Agama telah diberi mandat konstitusional untuk melaksanakan pembangunan bidang agama. Pembangunan tersebut termasuk di dalamnya penyediaan fasilitas dan pelayanan sebagai pemenuhan hak beragama warga negara. Fasilitas dan pelayanan itu dapat berupa regulasi, kebijakan dan program pembangunan bidang agama. Agama Buddha telah diampu oleh Kementerian Agama dalam satu satuan kerja tersendiri yaitu Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha. Penganut agama Buddha lebih leluasa untuk meminta pelayanan pada Ditjen Bimas Buddha tersebut.

Terkait dengan hal tersebut diperlukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat Buddha terhadap pelayanan keagamaan yang diberikan oleh Ditjen Bimas Buddha Kementerian Agama. Manfaat penelitian ini sebagai suatu alat evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan keagamaan yang dilaksanakan oleh Ditjen Bimas Buddha.

Penelitian terkait pelayanan keagamaan bagi umat Buddha sebelumnya berdasarkan Portal Garuda Ristekdikti baru ada 2 penelitian di antara 47 entri kata kunci "Budha" dan 85 entri kata kunci "Buddha". Penelitian pertama dilakukan oleh Balai Litbang Agama Makassar (Kawu, 2013: 253). Penelitian ini menelusuri pelayanan Kementerian Agama kepada penganut agama Buddha di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Fokus penelitian ini pada tiga masalah yaitu; bagaimana pelayanan kementerian agama

terhadap penganut agama Buddha, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan tanggapan tokoh agama dan tokoh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada penganut Buddha. Penelitian kedua juga dilakukan oleh peneliti Balai Litbang Makassar di tahun 2014 (Kadir, 2014: 57). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana peran Kementerian Agama Kota Jayapura dalam melakukan pelayanan terhadap penganut agama Buddha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Jayapura melakukan pelayanan terhadap penganut agama Buddha dalam bentuk bantuan pembangunan dan renovasi rumah ibadah; pelaksanaan pendidikan; dan penyiaran agama.

Berbeda dari dua penelitian tersebut, penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha Tahun Layanan 2018 bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Buddha terhadap pelayanan keagamaan yang diberikan Ditjen Bimas Buddha pada tahun layanan 2018 serta unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2019.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berbentuk barang maupun jasa publik. Pelayanan publik ini pada dasarnya merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat dan daerah, sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia pelayanan publik sering juga diartikan sebagai *public service* (Kadir, 2014: 58).

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (PP Pelayanan Publik, 2012). Dalam tataran Kementerian Agama pelayanan publik tersebut diselenggarakan oleh Menteri Agama yang untuk selanjutnya mendelegasikannya kepada satuan kerja di Kementerian Agama.

Pelayanan Publik Pada Ditjen Bimas Buddha

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama yang dicantumkan dalam KMA Indikator Kinerja Utama, (2017: 4) adalah 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, dan 4) lembaga sosial keagamaan.

Layanan 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 lembaga sosial keagamaan yang diselenggarakan dikenal dengan nama Layanan Tanda Daftar Organisasi Keagamaan Buddha (Dirjen Bimas Buddha, 2017: 1) Sampai dengan 31 Oktober 2018 berdasarkan keterangan dari Sekretariat Ditjen Bimas Buddha Surat Tanda Daftar Organisasi Keagamaan Buddha dan Rumah Ibadah Agama Buddha yang diterbitkan di tahun 2018 berjumlah 143 Surat Tanda Daftar.

Layanan 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 dan tidak berdasarkan atas pemenuhan atas permintaan pelayanan dari masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku (Menpan RB, 2014: 1). Hal tersebut disebabkan masih belum berimbangnya rasio antara penyuluh agama Buddha dengan umat. Jumlah penyuluh agama Buddha PNS sebesar 45 orang (Ropeg, 2019), sedangkan yang Non PNS justru jauh lebih besar yaitu 1.647 orang (Dharmadjie, 2018). Penyuluh agama Buddha PNS ini tidak berimbang dengan

Umat Buddha berdasarkan sensus BPS (Na'im, 2010: 42) pada tahun 2010 berjumlah 1.703.254 orang. Sedangkan distribusi kitab suci pada tahun 2018 sudah tidak ada lagi semenjak kasus korupsi pengadaan buku/kitab suci pada tahun 2012 (Rahman, 2016).

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Parasuraman et al dalam Suska et al (2013: 38) mengajukan pengukuran kualitas pelayanan dengan model *servqual* yang meliputi lima (5) dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. *Empathy*. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual

Kemenpan RB (2017: 8) mengadaptasi kelima dimensi *servqual* tersebut ke dalam sembilan unsur-unsur pelayanan minimal yang harus diukur dalam pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik. Unsur-unsur pelayanan dalam Kemenpan RB 14/2017 adalah: 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.

Hubungan antara *servqual* dan unsur pelayanan dalam Kemenpan RB tersebut diilustrasikan dalam matrik berikut:

Tabel 1. Hubungan Dimensi *Servqual* dengan Unsur Pelayanan Kemenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

No	Dimensi (Parasuraman et al)	Unsur Pelayanan (Kemenpan RB 14/2017)
1	Tangibles	Sarana dan prasarana
2	Reliability	Produk spesifikasi jenis pelayanan Waktu penyelesaian
3	Responsiveness	Biaya/tarif Kompetensi pelaksana Perilaku pelaksana
4	Assurance	Biaya/tarif Kompetensi pelaksana Perilaku pelaksana
5	Empathy	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

sumber: diolah dari Suska et al, 2013 dan Menpan, 2017

Tingkat kepuasan masyarakat dihasilkan dari hasil pengukuran kesembilan unsur pelayanan tersebut dengan menggunakan rata-rata tertimbang (Menpan RB, 2017: 9).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Nopember 2019 dengan target responden di 34 provinsi. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* kepada responden yang memiliki akses terhadap internet. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan jumlah sampel minimal yaitu 30 sampel (Sekaram, 2006: 160). Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran instrumen survei secara online berupa *e-questionnaire* kepada responden yang disebarkan melalui Pembimas Buddha. Metode analisis menggunakan analisa deskriptif atas data berupa angka dan narasi yang didapatkan dari survei ditambah wawancara dengan pihak Ditjen Bimas Buddha.

HASIL PEMBAHASAN

Data yang diolah berdasarkan formula nilai rata-rata (NRR) yang ditetapkan Kemenpan RB, didapatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keagamaan Ditjen Bimas Buddha Tahun Layanan 2018

No.	Unsur Pelayanan (1)	Nilai Total (2)	Jumlah Responden (3)	Nilai Rata-rata (2/3)
1	Persyaratan	96	32	3,0000
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	96	32	3,0000
3	Waktu Penyelesaian	90	32	2,8125
4	Kompetensi Pelaksana	103	32	3,2188
5	Perilaku Pelaksana	99	32	3,0938
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	102	32	3,1875
7	Sarana Dan Prasarana	87	32	2,7188
	Tingkat Kepuasan Masyarakat	673	224	3,0045

sumber: data diolah 2018

Pada Tabel 2 nampak bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh Ditjen Bimas Buddha adalah 3,0045. Kontribusi tertinggi bagi kepuasan masyarakat disumbangkan oleh unsur pelayanan nomor 5 yaitu Kompetensi Pelaksana. Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana menyumbang nilai rata-rata 3,2188. Unsur pelayanan berikut yang menjadi kontributor nilai terbesar adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,1875. Unsur pelayanan selanjutnya yang menjadi kontributor nilai terbesar adalah Perilaku Pelaksana 3,0938. Unsur pelayanan yang menjadi kontributor nilai terbesar keempat terdiri dari dua unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu 3,000. Kedua unsur pelayanan yang memiliki kontribusi sama tersebut adalah unsur pelayanan Persyaratan dan unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Waktu penyelesaian merupakan unsur pelayanan sebagai kontributor keenam dengan nilai rata-rata 2,8125. Kontributor terendah diperoleh dari Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 2,7188.

Unsur pelayanan Biaya/tarif dan unsur pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan tidak dimasukkan dalam perhitungan pada

tabel 2. Unsur pelayanan biaya/tarif tidak diukur karena seluruh pelayanan keagamaan di Ditjen Bimas Buddha diselenggarakan secara gratis. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan juga tidak diukur karena produk yang dikeluarkan berupa surat tanda daftar/rekomendasi yang dimensinya, bentuknya, dan tata desainnya sudah standar.

Pengategorian nilai rata-rata seluruh unsur layanan yang dicapai diperlukan standar ukuran. Standar ukuran yang dijadikan patokan dalam penelitian ini adalah Permenpan 14 tahun 2017 dengan tabel kategorisasi sebagai berikut (Menpan, 2017: 19):

Tabel 3. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

sumber: (Menpan, 2017: 19)

Pada tabel 3, nilai rata-rata semua unsur pelayanan sebesar 3,0117 berada pada nilai persepsi 2 yaitu berada pada interval 2,600 – 3,064. Dalam skala 100 nilai rata-rata semua unsur pelayanan yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 65,00 – 76,60. Berdasarkan Mutu Pelayanan nilai ini terletak pada “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat atas layanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha berada pada kategori “C” dengan nilai kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”. Berdasarkan hal itu masih banyak hal yang harus dilakukan oleh Ditjen Bimas Buddha untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat di tahun 2019 agar bergerak dari “C” ke “B”. Analisis lebih spesifik tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna per unsur pelayanan tersaji di bawah ini.

Unsur Pelayanan Persyaratan

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kemudahan Dalam Memenuhi Unsur Pelayanan Persyaratan

Tingkat Kemudahan	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	4	7	21,9
Mudah	3	18	56,3
Cukup Mudah	2	7	21,9
Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Persyaratan memiliki nilai rata-rata 3,000. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Kurang Baik”. Masih belum tercapainya Kategori “B” dalam unsur pelayanan Persyaratan karena masih ada keluhan masyarakat tentang persyaratan yang terangkum sebagai berikut: 1) dokumen kelengkapan persyaratan kurang disosialisasikan ke pengurus ibadah dan lembaga keagamaan, 2) *template* dokumen untuk kelengkapan persyaratan kurang dapat diakses, 3) belum adanya advokasi dari Ditjen Bimas Buddha dalam memenuhi Surat Pernyataan Tidak Dalam Sengketa. Potensi sengketa yang memerlukan advokasi Ditjen Bimas Buddha adalah tempat ibadah aliran Tridharma yang memiliki basis ajaran Taoisme, Buddhisme, dan Konfusianisme. Menurut Alpizar dan Khotimah (2014: 143) dari konsep ajarannya, Tridharma termasuk aliran agama Buddha, namun dominasi ajaran Kunghuchu lebih terlihat. Berkenaan dengan mulai dilayaninya umat Konghuchu oleh Negara, maka tempat ibadah yang beraliran Tridharma berpotensi menjadi sengketa di antara pengurus yang ingin tetap berafiliasi dengan Buddha dengan yang ingin berafiliasi ke Konghuchu.

Masyarakat pengguna mengharapkan agar persyaratan dan *template/form* standar diberikan dalam bentuk *online* sehingga akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya dan lebih ajeg bahasanya. Persyaratan dalam bentuk *online* akan lebih cepat diakses masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu jam operasional kantor untuk

menanyakan persyaratan. Masyarakat bahkan sudah bisa mulai memenuhi persyaratannya sejak dari rumahnya. Bila sudah dilakukan secara *online* masyarakat tidak perlu berkali-kali ke kantor hanya untuk berkonsultasi persyaratan.

Informasi yang disajikan secara *online* diharapkan bukan saja jenis dokumennya tetapi juga *form* standar tentang dokumen tersebut yang dibuat dalam bentuk *MS-Word* sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan *copy paste* dalam memenuhi bentuk standar tersebut. Di antara *template form* standar yang diperlukan masyarakat adalah: Surat Permohonan dari Badan Penyelenggara, Surat pernyataan tidak dalam sengketa, dan Diskripsi rumah ibadah.

Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kemudahan Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

Tingkat Kemudahan	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	4	4	12,5
Mudah	3	24	75,0
Cukup Mudah	2	4	12,5
Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur memiliki nilai rata-rata 3,000. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Kurang Baik”. 87,5% masyarakat masih belum terpuaskan untuk menjawab “Sangat Mudah” karena terdapat beberapa keluhan dalam Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu: 1) masih belum konsisten dalam penyampaian sistem, mekanisme, dan prosedur yang berlaku, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur belum *online* sehingga masyarakat harus meninggalkan aktivitas utamanya.

Untuk menjaga konsistensi informasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masyarakat mengharapkan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dilakukan secara *online*. Mekanisme *online* diyakini masyarakat akan menjadikan informasi yang mereka terima ajeg karena

sistem *online* relatif siapapun yang mengakses dan membacanya akan sama kapanpun waktu mengakses dan membacanya. Sistem *online* juga dipercaya masyarakat akan mengurangi waktu meninggalkan aktivitas utama demi mengurus layanan.

Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tingkat Kecepatan	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Cepat	4	5	15,6
Cepat	3	17	53,1
Cukup Cepat	2	9	28,1
Tidak Cepat	1	1	3,1
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memiliki nilai rata-rata 2,8125. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Kurang Baik”. Keluhan yang disampaikan masyarakat adalah waktu penyelesaian tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Kualitas kecepatan penyelesaian yang mereka harapkan adalah “harus *express*” dan “selalu tepat waktu”.

Masyarakat menganggap kurang terpuaskannya waktu penyelesaian disebabkan oleh faktor kuantitas petugas dan sarana prasarana. Kurangnya kuantitas personil yang menangani menyebabkan masyarakat harus menunggu antrian karena petugas pelaksana layanan keagamaan Buddha tersebut adalah petugas satu-satunya yang melayani seluruh urusan keagamaan maupun kependidikan Buddha di Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat. Sarana dan prasarana yang terbatas (tua dan rusak) membuat waktu penyelesaian menjadi lebih lambat daripada seharusnya.

Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Tingkat Kompetensi	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Kompeten	4	7	21,9

Kompeten	3	25	78,1
Kurang Kompeten	2	0	0,0
Tidak Kompeten	1	0	0,0
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana memiliki nilai rata-rata 3,2188. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Baik”. Nilai rata-rata unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana ini adalah nilai rata-rata tertinggi di antara seluruh unsur pelayanan lainnya. Sebagai perbandingan kategori ini juga sama dengan nilai rata-rata unsur pelayanan kompetensi pelaksana Layanan Haji (Abidin. 2017: 11).

Keluhan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana adalah tidak seragamnya pengetahuan di antara pegawai yang satu dengan yang lain. Hal ini menyebabkan terjadinya inkonsistensi informasi yang diperoleh masyarakat dari pelaksana yang berbeda. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar pelaksana layanan agar pengetahuan mereka seragam dan informasi yang disampaikan menjadi konsisten.

Pelaksana yang kurang kompeten dalam suatu layanan yang bersifat *offline* dan tidak adanya sarana informasi dari media lain sehubungan dengan layanan tersebut merupakan pemicu dari rendahnya persepsi masyarakat pada unsur pelayanan lainnya. Pelaksana yang kurang kompeten akan menyebabkan masyarakat yang bertanya kebingungan terhadap unsur pelayanan Persyaratan sehingga terjadi komentar “dipermudah lagi dari persyaratan awal”. Persyaratan yang sangat sederhana namun disampaikan oleh pelaksana layanan yang kompetensinya rendah akan menyebabkan *mislead* kepada masyarakat sehingga persyaratan yang sederhana tersebut nampak sangat berat. Begitu juga Kompetensi Pelaksana yang rendah akan berdampak pada kesan Sistem, Mekanisma, dan Prosedur yang ditetapkan untuk memperoleh layanan tersebut menjadi tidak konsisten/berubah-ubah

sehingga masyarakat pun sampai menyatakan “Butuh konsistensi dalam penyampaian info biar lebih efektif”.

Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tingkat Perilaku	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Sopan, Sangat Ramah	4	4	12,5
Sopan, Ramah	3	27	84,4
Kurang Sopan, Kurang Ramah	2	1	3,1
Tidak Sopan, Tidak Ramah	1	0	0,0
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Perilaku Pelaksana memiliki nilai rata-rata 3,0938. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Baik”. Walau sudah dipersepsi baik namun baru 12,5% perilaku pelaksana layanan keagamaan Ditjen Bimas Buddha yang dipersepsi masyarakat memiliki kualitas tertinggi.

Fakta bahwa unsur pelayanan Perilaku Pelaksana berada pada urutan ketiga dalam nilai rata-rata setelah unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana dan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan perilaku ini sejalan dengan hasil penelitian studi kasus di Universitas Diponegoro (Wahyudin et al, 2018: 1) yang menyatakan bahwa Dimensi Konsekuensial (pengamalan) dalam terminologi Glock & Stark berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Istilah OCB diartikan sebagai kesediaan pegawai untuk melakukan pekerjaan secara sukarela terhadap hal-hal yang sebetulnya bukan menjadi tanggung jawabnya. Dimensi konsekuensial adalah sejauh mana seseorang itu mau berkomitmen dengan ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya; menolong orang lain, bersikap jujur, mau berbagi, tidak mencuri yaitu segala sesuatu yang dekat dengan aspek sosial.

Keluhan yang disampaikan sebagian masyarakat adalah masih kurangnya keramahan. Di komentar masyarakat tentang

peningkatan perilaku pelaksana adalah untuk “Tingkatkan pelayanan dengan senyum, sapa, dan salam”. Masyarakat yang baru berhubungan dengan pelaksana layanan menyatakan menginginkan persamaan perilaku ramah kepada “semua tamu baik sudah kenal atau tidak dan menghargai orang yang lebih tua”. Masyarakat pengguna layanan senang dengan perilaku “ketulusan dalam pelayanan” sehingga akan tercipta citra “petugas lebih ramah dan sabar”.

Kultur masyarakat pengguna layanan keagamaan dekat dengan laku keagamaan (meditatif dalam agama Buddha) sehingga berbagai kekurangan petugas maupun mekanisme dan fasilitas kantor akan terhapus oleh sikap sopan dan ramah yang ditampilkan pelaksana. Masyarakat yang tulus menginginkan lebih kepada ketulusan dan kesabaran pelaksana dalam pelayanannya. Pelayanan yang sudah prima pun akan dianggap buruk kualitasnya bila masyarakat pengguna layanan diperlakukan dengan cara yang kurang dalam sambutannya. Hal ini akan tambah bermasalah jika senyum, sapa, dan salam hanya diberikan pada yang dikenal saja maka akan menimbulkan “kecurigaan liar” terhadap diskriminasi tersebut walaupun sang pelaksana memperlakukan segala sesuatunya sesuai dengan aturan.

Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Tingkat Kualitas	Bobot	Frekuensi	Persentase
Layanan pengaduan dikelola dengan baik	4	18	56,3
Layanan pengaduan fungsinya kurang maksimal	3	7	21,9
Ada tim pengaduan layanan tapi tidak berfungsi	2	2	6,3
Tidak ada tim yang menangani pengaduan	1	5	15,6
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memiliki nilai rata-rata

3,1875. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Baik”.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan idealnya mengacu pada Menpan, 2014. Regulasi tersebut mengatur bahwa mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan dengan menginformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Bentuk pengelolaan umum dalam pengaduan adalah penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan, dan petugas penerima pengaduan. Hal tersebut secara tersembunyi mengandung arti bahwa ada petugas khusus yang berfungsi sebagai pengelola pengaduan masyarakat atas layanan yang diberikan bila layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Dikarenakan tidak dinyatakan secara eksplisit tentang petugas tersendiri maka adanya kenyataan tentang petugas lain atau atasan langsung pelaksana yang bersangkutan yang menerima pengaduan langsung bisa dianggap sebagai petugas penerima pengaduan. Hal terpenting yang harus dicapai dari penanganan pengaduan ini adalah terselesaikannya hajat masyarakat pengguna layanan keagamaan secara memuaskan.

Peristiwa yang secara umum terjadi di lapangan adalah layanan di tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama dilaksanakan oleh Pembimbing Masyarakat (Pembimas) Buddha yang memiliki staf sangat terbatas. Seluruh Kantor Wilayah Kementerian Agama se-Indonesia memiliki Pejabat eselon III dan IV urusan agama Buddha berjumlah 33 orang yang dibantu oleh 59 Jabatan Pelaksana/JFU (Simpeg, 2019). Kekuatan personil yang terbatas tersebut akan menjadi tulang punggung pelayanan bila masyarakat merasakan adanya ketidaknyamanan dalam pelayanan. Masyarakat tidak sungkan-sungkan akan berusaha menghubungi atasan langsung Jabatan Pelaksana/JFU yang bersangkutan. Sejauh ini berdasarkan nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori “Baik” pola ini dapat dikatakan efektif.

Unsur Pelayanan Sarana Dan Prasarana

Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Pelayanan Sarana Dan Prasarana

Tingkat Penanganan	Bobot	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	4	3	9,4
Baik	3	17	53,1
Cukup	2	12	37,5
Buruk	1	0	0,0
Jumlah		32	100,0

sumber: data diolah 2018

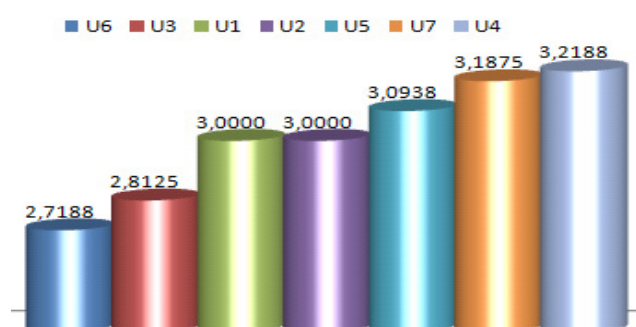
Unsur pelayanan Sarana Dan Prasarana memiliki nilai rata-rata 2,7188. Berdasarkan standar Menpan RB nilai ini berada pada kategori “Kurang Baik”. Keluhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana ini adalah: 1) ruang pelayanan yang sempit, 2) sarana prasarana sudah tua banyak kendala dalam pengoperasiannya, 3) sarana prasarananya yang ada kurang lengkap.

Masyarakat menginginkan agar sarana dan prasarana “mesti disesuaikan dengan jaman *now* dimana segala sesuatunya bisa berjalan sesuai yg di kehendaki”. Berdasarkan konfirmasi dengan Aris Budiyanto (2018), PNS pada Ditjen Bimas Buddha keluhan tentang sarana dan prasarana tersebut diakui mereka. Kesan yang tampak dari sarana dan prasarana pada Pembimas Buddha di daerah yang pertama adalah ruang yang sempit sehingga bila ada satu tamu yang masuk maka yang lainnya terpaksa harus menunggu di luar ruangan. Demikian juga kelengkapan sarana dan prasarana yang ada adalah pengadaan lama sehingga berfungsi kurang baik. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti tinta atau tonernya juga kurang memadai. Segala keterbatasan sumber daya yang nampak saat masyarakat mengurus layanan tersebut berkontribusi pada unsur kualitas pelayanan Sarana dan Prasarana yang menjadi unsur yang paling rendah kualitasnya dalam persepsi masyarakat pengguna layanan keagamaan.

UNSUR PELAYANAN YANG MENDAPATKAN PRIORITAS PERBAIKAN DI TAHUN 2019

Terdapat beberapa kriteria dalam penentuan unsur pelayanan yang mendapatkan prioritas perbaikan di tahun 2019. Prioritas perbaikan menurut Menpan (2017: 21) “dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur pelayanan apa saja yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki. Sedangkan unsur pelayanan yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan”. Pengertian yang timbul dari narasi ini adalah membuat list/daftar unsur pelayanan mulai dari yang terendah hingga yang tertinggi. Dari list/daftar tersebut maka akan tampak grafik unsur pelayanan yang mendapatkan prioritas sebagai berikut:

Bagan 1
Unsur Pelayanan Prioritas



sumber: data diolah 2018

Berdasarkan urutan nilai rata-rata terendah maka terdapat 2 kelompok besar nilai rata-rata yaitu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya termasuk dalam kategori “Kurang Baik” dan unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya termasuk dalam kategori “Kurang Baik” berdasarkan urutan terendah adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 2,7188
2. Unsur Pelayanan Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 2,8125
3. Unsur Pelayanan Persyaratandengan nilai rata-rata 3,0000
4. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3,0000

Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tersebut terutama Sarana dan Prasarana perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan di tahun 2019. Sedangkan tiga unsur pelayanan lainnya yang telah mencapai kategori “Baik” harus dipertahankan adalah:

1. Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,0938
2. Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukandengan nilai rata-rata 3,1875
3. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,2188

Perbaikan pada dua unsur pelayanan terendah tersebut agar lebih berdaya guna, maka kedua unsur pelayanan tersebut harus mengarah kepada permasalahan mendasar yang dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan. Untuk mengidentifikasi hal tersebut maka dilakukan tabulasi dan *coding* atas jawaban terbuka responden.

Tabel 12. *Coding* Keluhan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

No	Coding	Jawaban terbuka responden
1	Kapasitas Ruang pelayanan	Tempat perlu ditingkatkan
2	Kapasitas Ruang pelayanan	Ruangan terlalu sepi
3	Layanan online	Untuk sarpras mesti disesuaikan dg jaman now dimana segala sesuatunya bisa berjalan sesuai yg di kehendaki. CEPAT, SINGKAT, TEPAT.
4	Kelengkapan Sarpras	Lebih diperhatikan lagi untuk kelengkapan sarana dan prasana
5	Kelengkapan Sarpras	Sarana prasarana

sumber: data diolah 2018

Berdasarkan *coding* terhadap jawaban terbuka responden atas unsur pelayanan Sarana dan Prasarana maka perbaikan Sarana dan Prasarana harus menyelesaikan 3 hal berikut:

1. Kapasitas ruang pelayanan
2. Meng-online-kan layanan
3. Kelengkapan sarana dan prasarana

Pengidentifikasian perbaikan waktu pelayanan dilakukan dengan proses *coding*

terhadap jawaban terbuka responden yang tersaji sebagai berikut:

Tabel 13. *Coding* Keluhan Responden Terhadap Waktu Pelayanan

No	Coding	Jawaban terbuka responden
1	Percepatan penyelesaian dengan 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
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

sumber: data diolah 2018

Berdasarkan *coding* terhadap jawaban terbuka responden atas unsur pelayanan Waktu Pelayanan maka perbaikan Waktu Pelayanan harus menyelesaikan 3 hal berikut:

1. Ketepatan waktu penyerahan produk
2. Percepatan penyerahan produk
3. Percepatan penyelesaian dengan *online*

Hal tersebut menunjukkan tabulasi *coding* antara dua unsur pelayanan Sarana dan Prasarana serta Waktu Penyelesaian yang dijadikan prioritas dalam perbaikan untuk tahun 2019 terdapat satu kata kunci yang mencakup semua perbaikan yang dibutuhkan yaitu: *online*. Menjadikan layanan keagamaan dalam *platform online* di masa disrupsi saat ini adalah sebuah keniscayaan.

PENUTUP

Secara umum temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan keagamaan yang diselenggarakan Ditjen Bimas Buddha pada tahun layanan 2018 berada pada kategori “Kurang Baik”. Nilai kepuasan tersebut adalah sebesar 3,0045 dalam skala 4. Dalam terminologi mutu pelayanan Kemenpan RB, nilai tersebut berada pada “mutu pelayanan C”.

Walaupun secara umum berada pada nilai “Kurang Baik” namun beberapa unsur pelayanan tertentu dianggap masyarakat telah

memenuhi kepuasan dengan tingkat “Baik”. Unsur pelayanan yang dipersepsi masyarakat telah memenuhi tingkat “Baik” adalah: 1) unsur pelayanan perilaku pelaksana 2) unsur pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan serta, 3) unsur pelayanan kompetensi pelaksana.

Temuan penelitian juga menunjukkan terdapat empat unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Empat unsur pelayanan tersebut tingkat kepuasan masyarakatnya berada pada tingkat “Kurang Baik”. Unsur pelayanan yang paling memerlukan prioritas perbaikan adalah sarana dan prasarana karena nilai rata-ratanya terendah dari yang lain yaitu 2,7188. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah waktu pelayanan yang nilai rata-ratanya sebesar 2,8125. Sedangkan unsur pelayanan persyaratan dan unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur keduanya memiliki nilai tingkat kepuasan yang sama sehingga berada pada urutan prioritas perbaikan yang setara urgensinya.

Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi sebagai berikut: 1) Ditjen Bimas Buddha perlu memprioritaskan pengalokasikan sumber daya finansial dan sumber daya manusianya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas Layanan Keagamaan untuk Tahun Layanan 2019 agar mutu pelayanan meningkat menjadi “Baik”. 2) Ditjen Bimas Buddha perlu mengganti cara-cara baru dalam bentuk pemanfaatan teknologi informasi yakni berupa layanan *online* sehingga dengan input sumber daya finansial maupun sumber daya manusia yang sama akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Kapuslitbang LKKMO, Sekretaris Ditjen Bimas Buddha, Kabid Manajemen dan Organisasi LKKMO, Kabag OKH Sekretariat Ditjen Bimas Buddha, Kasubbag Ortala Sekretariat Ditjen Bimas Buddha, Pelaksana pada Ditjen Bimas Buddha Aris Budiyo juga para peneliti senior Puslitbang LKKMO yaitu: Choirul Fuad Yusuf, M. Kasim, Retno, Jerry,

Fakhriati serta JPT Sekretariat Balitbang Diklat yaitu: Harriyah dan Rini yang telah membantu hingga terwujudnya tulisan ini.

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
- Dharmadje, 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. 2014. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- 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. "Tersangka Terakhir Korupsi Pengadaan Buku Agama Budha". <http://www.gresnews.com/berita/hukum/108005-tersangka-terakhir-korupsi-pengadaan-buku-agama-budha/> diakses 21 Januari 2019 pada pukul 14.10 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=0200000000000&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=0200000000000&lvl=101 diakses 26 Januari 2019 pukul 17.29 WIB
- Sekaram, 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.