



POLICY BRIEF

**Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan
Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI**

PENGARAH:

Prof. Dr. Amien Suyitno, M.Ag.
Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

Prof. Dr. H. Arskal Salim GP
Sekretaris Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

PENANGGUNGJAWAB:

H. M. Arfi Hatim, M.Ag.
Kepala Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

TIM PENYUSUN:

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan



Puslitbang Kemenag Channel



puslitbang1.kemenag



Puslitbang Bimas Agama Kemenagri

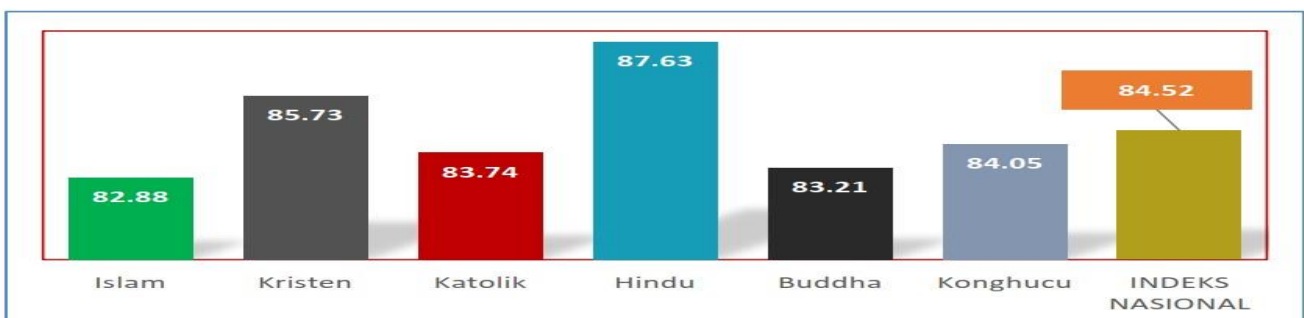
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN ATAU PENYULUH AGAMA (LBPA) DI KEMENTERIAN AGAMA RI

Ringkasan Eksekutif

Kementerian Agama sebagai pusat layanan bimbingan agama yang menjadi tugas utamanya, tidaklah mudah dalam pengamplyasiannya. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan keagamaanya guna menjawab kebutuhan masyarakat luas. Indonesia yang pada dasarnya memiliki berbagai suku agama, budaya dan ras yang berbeda-beda meningkatkan kompleksitas guna meningkatkan layanan agama.

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan RI sebagai satuan kerja dibawah Kementerian Agama RI yang memiliki fungsi sebagai pusat penelitian dan pengembangan berbagai survei isu yang berhubungan dengan berbagai layanan keagamaan. Tentunya tidak lepas dalam berkontribusi pemberian rekomendasi kebijakan dalam peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan.

Hasil survei tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan tahun 2024 dimana terlihat jelas berbagai sudut pandang lintas agama dalam melihat kualitas layanan yang ditawarkan Kementerian Agama. Dari informasi data ini, dapat diketahui bersama bahwa terlihat jelas adanya perbedaan kualitas layanan yang ada di lintas Bimbingan Masyarakat baik Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha dan Konghucu.



Tabel.1 IKM Layanan Bimbingan atau Penyuluh Agama

Hasil Indeks Nasional menunjukkan angka **84,52 %**, data ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat diberbagai layanan di Bimas yang ada di Kementerian Agama RI masuk dalam kategori Tinggi. Namun, melihat Indikator Pembangun Indeks Kepuasan Masyarakat ini terhadap Kualitas Layanan Keagamaan yang ada. Terdapat beberapa Indikator layanan yang masih perlu dilakukan Peningkatan kedepanya. Indikator pembangun untuk tingkat pelayanan ini merujuk pada **PERMENPAN No.14 Tahun 2017**.

Pendahuluan

Pada dasarnya layanan merujuk pada sesuatu hal yang ditawarkan terhadap harapan yang akan diterima masyarakat. Kualitas layanan akan berdampak terhadap opini masyarakat dan keberlanjutan dari layanan itu sendiri. Guna menjaga kualitas layanan diperlukan berbagai inovasi untuk dapat menjawab harapan dan keinginan masyarakat. Begitu juga halnya, survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan bimbingan atau penyuluhan agama ini dilakukan. Ada beberapa aspek yang akan dinilai dan diperhatikan sebagai upaya pengembangan layanan kedepannya.

Awal dari Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan bimbingan atau penyuluhan agama ini dilakukan Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Penyuluh Agama Kementerian Agama RI yang ada di tengah-tengah masyarakat dapat menyampaikan atau mengedukasikan target-target capainya yang diharapkan pemerintah pusat melalui program kementerian agama RI.

Salah satu program Nasional yang muncul yaitu program revolusi mental yang dikonversi Kementerian Agama menjadi salah satu Program RPJMN Kemenag RI Tahun 2020-2024 yang tertuang dengan jelas di dalam **PMA No.18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024**. Sedangkan didalam mengaplikasianya Kementerian Agama RI Program ini masuk dalam Upaya Penguatan Moderasi Beragama. Pada hakikatnya ada beberapa program yang berhubungan dengan penguatan moderasi agama yang berbentuk pada layanan. Salah satunya yaitu survei Indeks Kerukunan Umat Beragama (IKUB) yang konsisten dilakukan sejak 10 tahun terakhir.

Dalam penguatan kualitas layanan khususnya dalam melaksanakan tugas Penyuluh agama dilapangan. Sesuai dengan peraturan **Permen PANRB No.09 Tahun 2021 Tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Agama**, terlihat jelas bagaimana fungsi dan peran Penyuluh Agama di Lapangan. Tapi ditemukan beberapa hal yang harus diluruskan kembali secara regulasi, tentang adanya Penyuluh Agama didalam menjalankan tugasnya terdapat ada 3 (Tiga) jenis Penyuluh Agama, antara lain yaitu : PNS, PPPK dan NON-ASN. Dan dalam menjalankan tugasnya dilapangan, tentunya terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan walaupun secara nyata belum ada penelitian khusus tentang hal ini.

Tingginya angka skor kepuasan masyarakat ditahun 2024 sekitar **84,52 %** yang mengacu sesuai dengan **Permenpan RB No.14 Tahun 2017 untuk mendapatkan angka nasional** tersebut. Dengan melakukan penelitian terhadap 94 Provinsi yang diharapkan dapat memawili secara keseluruhan provinsi yang ada di Indonesia. Tentunya cukup menyenangkan, khususnya di Kementerian Agama sendiri. Tingginya akan nasional ini, akan menjadi sebagai acuan bahwa kinerja penyuluh agama yang ada di Kementerian Agama sudah menjalankan tugasnya dengan baik.

Deskripsi Masalah

Fakta yang tidak bisa dibantah pada dasarnya dalam melakukan atau memberikan pelayanan ada 3 hal yang perlu diperhatikan, yaitu Kecepatan, Kemudahan dan Kepastian. 3 pokok dasar sebuah pelayanan ini, apabila diterapkan dan dipasangkan dengan berbagai bentuk layanan

bimbingan atau penyuluh agama di Kementerian Agama secara tidak langsung akan memberikan sebuah evaluasi yang sangat sederhana diantaranya yaitu:

- a. Apakah bentuk Layanan Bimbingan atau Penyuluh Agama yang diberikan sudah dalam kategori cepat dalam memberikan layanan.
- b. Apakah secara administrasi, terdapat kemudahan untuk mengurus berkas dalam pendataan layanan.
- c. Apakah ada kepastian dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam hal ini, kemampuan layanan Bimbingan atau penyuluh agama dalam memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berkaca dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Bimbingan atau Penyuluh Agama (LBPA) di Kementerian Agama RI Tahun 2024 terlihat jelas adanya beberapa kelemahan diantaranya yaitu :

- a. Pada dasarnya hasil penelitian bersifat Kuantitatif, tentunya masih ada kelemahan hasil survei. Pentingnya tindak lanjut dan pengembangan kedepannya untuk memotret kondisi yang sebenarnya.
- b. Hasil survei kepuasan yang terkesan cukup tinggi menimbulkan berbagai pertanyaan. Apakah hasil tersebut sudah benar-benar bagus. Masih timbulnya keraguan, memaksakan tindak lanjut survei tersebut
- c. Ditemukan kurangnya sarana dan prasarana bagi LBPA dalam menjalankan tugasnya dilapangan. Mengingat bentuk pelayanan LBPA yang bersifat konsisten dan berkelanjutan.

Rekomendasi Kebijakan

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bimbingan atau Penyuluh Agama sebesar **84,52** kategori baik, hal ini kedepan perlu peningkatan terutama pada aspek sarana dan prasarana.
- b. Layanan Bimbingan atau Penyuluh Agama perlu hadir di Media Sosial dan Platform aplikasi sehingga mempermudah kelompok binaan mengakses layanan tersebut.
- C. Layanan Bimbingan dan Penyuluhan Agama selama ini didominasi kelompok Ibu-ibu kedepan perlu menyasar kalangan muda (kelompok milenial dan Gen-Z).
- D. Metode Layanan Bimbingan dan Penyuluhan Agama masih didominasi pemberian informasi searah. Kedepan perlu diperbanyak metode layanan konsultatif.

Kesimpulan/Penutup

Upaya peningkatan Layanan Bimbingan atau Penyuluhan Agama dapat dibenahi melalui peningkatan metode-metode dalam memberikan layanan atau konsultasi kepada masyarakat binaan. Dengan adanya metode layanan konsultasi yang baik akan menciptakan keterikatan secara emosional antara Penyuluh Agama dengan masyarakat binaannya. Rekomendasi ini layak untuk dicoba diteliti, untuk melihat tingkat pengaruh dari metode layanan konsultasi tersebut. Komunikasi dua arah menciptakan interaksi yang hangat dan harmonis baik bagi Penyuluh Agama dalam menyampaikan materi dan memudahkan masyarakat binaan untuk memberikan masukan atau sanggahan.