

Distribusi Penyuluh Agama Buddha dan Kepuasan Umat pada Masa Pascapandemi di Kalimantan Utara

Aditya Dhammajaya *

Kantor Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi: aditya.dhamma@gmail.com

Abstract. *This study examines the dynamics of Buddhist religious counseling services in North Kalimantan Province in the post-pandemic period, particularly focusing on satisfaction levels and the distribution of counselors across districts. Using a quantitative approach with descriptive and correlational designs, the study involved a population of 9 Buddhist counselors and 3,993 congregants, with 98 selected respondents. Satisfaction levels were measured using the SERVQUAL framework, which evaluates service quality through five key dimensions. Findings show an overall satisfaction score of 3.65 (out of 5), categorized as “satisfied.” The highest rating was in the assurance dimension, reflecting public trust in counselor competence. However, empathy and responsiveness dimensions scored lower, especially in regions with few or no assigned counselors. A Pearson correlation analysis yielded a weak positive relationship ($r = 0.214$) between counselor-to-congregant ratios and satisfaction scores, emphasizing that equitable distribution is more crucial than sheer numbers. This research underscores the urgent need for needs-based distribution policies and hybrid service strategies that combine digital and in-person modalities. The results offer important policy implications, highlighting that spiritual service equity contributes to social cohesion and emotional well-being, especially in pluralistic and geographically dispersed regions.*

Keywords: *Buddhist Counselors; Community Satisfaction; Counselor Distribution; Religious Services; Service Equity*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji dinamika layanan penyuluh agama Buddha di Provinsi Kalimantan Utara pada masa pascapandemi, dengan fokus pada tingkat kepuasan masyarakat dan distribusi penyuluh di setiap kabupaten/kota. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan korelasional, studi ini melibatkan 9 penyuluh agama dan populasi umat sebanyak 3.993 jiwa, dengan 98 responden terpilih. Tingkat kepuasan diukur melalui kerangka SERVQUAL yang mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama. Hasil menunjukkan skor rata-rata kepuasan sebesar 3,65 dari skala 5, yang termasuk dalam kategori “puas.” Dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi penyuluh. Namun, dimensi *empathy* dan *responsiveness* mendapat skor lebih rendah, terutama di wilayah yang tidak memiliki penyuluh aktif. Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif yang sangat lemah ($r = 0,214$) antara rasio penyuluh dan kepuasan umat, menegaskan pentingnya distribusi yang merata dibandingkan jumlah semata. Penelitian ini menyoroti urgensi kebijakan distribusi berbasis kebutuhan dan pengembangan layanan hibrida yang menggabungkan pendekatan digital dan tatap muka. Temuan ini memberikan implikasi kebijakan penting bahwa pemerataan layanan spiritual berkontribusi terhadap kohesi sosial dan ketahanan emosional masyarakat, terutama dalam konteks masyarakat majemuk dan wilayah terpencil.

Kata kunci: Distribusi Penyuluh; Kepuasan Masyarakat; Kesetaraan Layanan; Layanan Keagamaan; Penyuluh Buddha

1. LATAR BELAKANG

Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan, khususnya dalam komunitas agama minoritas. Pembatasan sosial dan larangan pertemuan fisik yang diberlakukan secara luas memaksa banyak organisasi keagamaan untuk beralih ke platform daring sebagai sarana ibadah dan interaksi komunitas. Transformasi ini menimbulkan kekhawatiran tentang bagaimana menjaga kualitas keterhubungan spiritual dan partisipasi keagamaan, terlebih dalam konteks komunitas yang sangat mengandalkan interaksi langsung sebagai fondasi ikatan sosial. Beberapa pemimpin

agama melaporkan adanya penurunan kohesi komunitas akibat pergeseran ini (Isetti, 2022; Jacobi et al., 2022; Keisari et al., 2022; Kühle & Larsen, 2021). Lebih jauh lagi, kelompok keagamaan minoritas menghadapi tantangan spesifik, seperti kesenjangan teknologi dan resistensi budaya terhadap bentuk ibadah daring, yang semakin menonjolkan ketimpangan akses terhadap pelayanan spiritual (Mahmood et al., 2021; Medda-Windischer, 2025).

Dalam konteks wilayah terpencil dan kurang terlayani, penyuluh agama menghadapi tantangan yang lebih besar selama masa transisi pascapandemi. Ketergantungan pada platform daring dapat memperparah rasa keterasingan di kalangan anggota komunitas, serta menyulitkan penyuluh untuk memberikan layanan pastoral secara efektif (Greene et al., 2020; Kühle & Larsen, 2021). Selain itu, beban psikologis di masyarakat meningkat drastis selama pandemi, sehingga penyuluh agama juga dihadapkan pada kebutuhan mendesak untuk merancang strategi dukungan dan pendekatan yang lebih personal terhadap umat (Ayub et al., 2023; Peneycad et al., 2024).

Peran teknologi digital dalam membentuk interaksi keagamaan setelah pandemi menjadi sangat signifikan. Kebutuhan untuk menjaga jarak fisik mendorong institusi keagamaan untuk mengadopsi platform daring dalam penyelenggaraan ibadah, konsultasi rohani, dan keterlibatan komunitas. Hasilnya adalah peningkatan partisipasi virtual serta perluasan akses terhadap bimbingan spiritual. Teknologi digital memungkinkan terciptanya jaringan dukungan dan komunikasi keagamaan yang lebih luas pascapandemi, memungkinkan keterlibatan berkelanjutan bahkan dalam kondisi pembatasan fisik. Namun, pergeseran ini juga memperbesar jurang digital, di mana kelompok tanpa akses internet yang stabil terpinggirkan dari pelayanan rohani (Laksmi et al., 2024; Smith, 2021).

Distribusi spasial tenaga keagamaan memegang peranan krusial dalam menentukan aksesibilitas pelayanan keagamaan, terlebih di wilayah provinsi yang terbagi dalam banyak kabupaten/kota. Daerah dengan penyebaran tenaga keagamaan yang rendah sering menghadapi hambatan dalam memperoleh bimbingan spiritual dan keterlibatan komunitas. Sebaliknya, wilayah dengan konsentrasi penyuluh yang tinggi menunjukkan partisipasi komunitas yang lebih kuat dan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan umat. Ketimpangan ini menjadi lebih nyata di daerah terpencil, di mana kehadiran fisik penyuluh tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh teknologi digital (Fedorov & Steshova, 2025; Fernando et al., 2021).

Di Indonesia, pandemi COVID-19 juga memicu perubahan kebijakan signifikan terkait status kepegawaian penyuluh agama. Salah satu kebijakan tersebut adalah pengangkatan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang ditujukan untuk memperkuat profesionalisme penyuluh dan memperjelas posisi mereka dalam struktur pemerintahan.

Penetapan status ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyuluh memiliki kapasitas untuk merespons kebutuhan spiritual dan psikologis masyarakat, khususnya di tengah meningkatnya kasus gangguan kesehatan mental akibat pandemi (Amin et al., 2021).

Rasio antara jumlah penyuluh agama dan populasi umat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keagamaan. Ketimpangan rasio ini dapat mengakibatkan rendahnya dukungan spiritual, di mana penyuluh yang terbatas kesulitan dalam memenuhi kebutuhan umat secara optimal. Hal ini berisiko menurunkan efektivitas bimbingan rohani dan memicu keterasingan sosial, terutama di wilayah-wilayah yang sudah kekurangan akses terhadap layanan keagamaan (Lee et al., 2024). Ketimpangan ini dapat menghambat kohesi sosial dan memperlemah jaringan dukungan komunitas, yang pada akhirnya menegaskan pentingnya distribusi penyuluh yang adil dan berbasis kebutuhan (Maemunah et al., 2022).

Penelitian ini berangkat dari konteks ketimpangan distribusi penyuluh agama Buddha di Provinsi Kalimantan Utara setelah pandemi, dan bertujuan untuk menganalisis sejauh mana rasio penyuluh terhadap jumlah umat berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan. Dengan demikian, studi ini menjadi relevan dalam memperkaya pemahaman ilmiah mengenai penyelenggaraan layanan publik berbasis agama di tengah dinamika sosial pascapandemi, serta sebagai dasar rekomendasi kebijakan rekrutmen dan penempatan penyuluh yang lebih adil dan strategis.

2. KAJIAN TEORITIS

Peran Penyuluh Agama dalam Kerangka Hukum dan Administratif Indonesia

Di Indonesia, penyuluh agama memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan spiritual dan penguatan masyarakat melalui fungsi edukatif, konsultatif, dan advokatif. Secara edukatif, mereka menyediakan bimbingan keagamaan dan etika melalui program-program yang meningkatkan literasi spiritual, terutama bagi generasi muda dan kelompok rentan. Hal ini bertujuan memperkuat nilai-nilai komunitas serta membuka akses terhadap sumber daya pendidikan (Lantaa et al., 2024; Nur, 2024). Dalam aspek konsultatif, penyuluh berperan sebagai fasilitator yang menjembatani antara kebutuhan masyarakat dan lembaga pemerintahan, khususnya dalam menjawab persoalan sosial, emosional, dan spiritual yang muncul, terutama pada masa krisis seperti pandemi COVID-19 (Romandhona, 2023). Peran advokatif juga dijalankan dengan mendorong integrasi perspektif keagamaan dalam diskusi kebijakan publik, termasuk isu kesehatan dan kesejahteraan sosial (Howard et al., 2017).

Kontribusi Penyuluh Agama Buddha terhadap Pengembangan Masyarakat

Penyuluh agama Buddha memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembangunan masyarakat dan kesejahteraan spiritual di Asia Tenggara. Mereka tidak hanya terlibat dalam konseling spiritual tradisional, tetapi juga berperan sebagai pemimpin komunitas dan aktivis sosial. Dalam konteks kesehatan mental, penyuluh Buddha menerapkan teknik terapeutik berbasis kesadaran dan meditasi, yang terbukti efektif mengatasi tekanan emosional serta meningkatkan kesejahteraan holistik umat (Hikmat et al., 2025; Langgapin et al., 2024). Mereka juga aktif dalam pelestarian dan diseminasi warisan budaya Buddhis, memperkuat identitas komunitas dan kohesi sosial (Langgapin et al., 2024; Lo, 2018). Pendekatan mereka yang menggabungkan spiritualitas dan kesehatan mental menjadikan praktik Buddhis relevan dalam meningkatkan kualitas hidup di berbagai konteks masyarakat.

Adaptasi Penyuluh terhadap Platform Digital Selama Pandemi COVID-19

Masa pandemi COVID-19 menjadi titik balik penting bagi penyuluh agama dalam mengadopsi teknologi digital untuk mempertahankan layanan spiritual. Dengan memanfaatkan alat konferensi video dan media sosial, penyuluh melaksanakan sesi konseling, lokakarya, dan kegiatan komunitas secara daring, memungkinkan mereka menjangkau lebih banyak umat meskipun dibatasi oleh jarak fisik (Ayubi et al., 2023). Namun, transformasi ini dihadapkan pada berbagai tantangan, termasuk keterbatasan akses internet di kelompok tertentu, kesenjangan literasi digital di antara penyuluh dan masyarakat, serta kesulitan membangun kedekatan personal melalui media virtual (Situmorang, 2020). Selain itu, beban kerja yang meningkat dan keterbatasan sumber daya menyebabkan sebagian penyuluh mengalami kelelahan (Caldas et al., 2021), yang turut memengaruhi efektivitas layanan daring.

Dampak Berkurangnya Interaksi Tatap Muka terhadap Efektivitas Konseling

Transisi ke konseling daring membawa dampak signifikan terhadap kualitas hasil bimbingan keagamaan. Ketidadaan interaksi langsung mempersulit upaya membangun kepercayaan dan empati yang menjadi elemen penting dalam konseling efektif. Banyak penyuluh melaporkan kesulitan dalam menangkap dinamika emosional dan kebutuhan spiritual secara menyeluruh melalui media virtual (Situmorang, 2020). Meskipun sebagian umat merasa terbantu dengan layanan daring yang lebih mudah diakses, tidak sedikit yang merasa kehilangan sentuhan personal dan mengalami keterasingan (Ayubi et al., 2023). Ketidakmampuan dalam melaksanakan ritual dan pertemuan komunitas memperlemah aspek komunal dari praktik keagamaan, yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan spiritual. Situasi ini menegaskan pentingnya pendekatan hibrida yang menggabungkan layanan daring dan tatap muka (Situmorang, 2020).

Model Teoritis Evaluasi Kinerja dan Kepuasan dalam Layanan Keagamaan Publik

Evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan dalam sektor pelayanan publik berbasis agama umumnya menggunakan model seperti SERVQUAL. Model ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik (Amador, 2025; Rahmatia et al., 2025; Slamet & Sulistiyowati, 2022). Pendekatan ini menyediakan kerangka yang komprehensif untuk memahami bagaimana persepsi terhadap kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan berbasis keimanan.

Pengaruh Variabel Kunci terhadap Kepuasan Masyarakat

Beberapa variabel kunci sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan. Dimensi jaminan (*assurance*) berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan integritas penyedia layanan (Ashidiqi et al., 2025; Hossain & Kader, 2025). Empati menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memahami dan merespons kebutuhan umat, yang sangat terkait dengan persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Mamat et al., 2025; Maryani et al., 2025). Daya tanggap (*responsiveness*) mencerminkan kecepatan dan kesiapan penyedia layanan dalam menjawab kebutuhan umat secara tepat waktu (Mishra, 2020; Mwiya et al., 2017). Sementara itu, reliabilitas merujuk pada konsistensi dan keterandalan layanan yang diberikan, yang turut membentuk citra dan reputasi layanan keagamaan (Mathonsi et al., 2023; Ramseook-Munhurrin et al., 2009).

Dampak Kebijakan Rekrutmen dan Penempatan terhadap Penyuluh Agama

Kebijakan rekrutmen dan penempatan sangat memengaruhi pemerataan distribusi penyuluh agama di Indonesia. Dalam sistem pemerintahan yang terdesentralisasi, kewenangan daerah untuk mengatur kebijakan rekrutmen dapat menimbulkan disparitas ketersediaan penyuluh antarprovinsi (Madubun & Madubun, 2023; Wijayanti & Mingus, 2022). Daerah dengan kebijakan yang kuat mampu menarik dan mempertahankan jumlah penyuluh yang memadai. Sebaliknya, wilayah yang kurang mendukung cenderung mengalami kekosongan penyuluh, terutama di provinsi terpencil dan berpenduduk sedikit (Deussom et al., 2019; Kartika, 2019).

Strategi Pemerataan Akses terhadap Layanan Penyuluhan Keagamaan

Beberapa strategi telah diusulkan atau diterapkan untuk menjamin pemerataan akses terhadap layanan penyuluhan keagamaan di wilayah yang beragam secara demografis. Salah satu pendekatan yang efektif adalah mendorong kebijakan rekrutmen penyuluh dari masyarakat lokal, yang memperkuat rasa kepercayaan dan kedekatan antaranggota komunitas (Suandi et al., 2022). Selain itu, kebijakan dana desa juga dapat diadaptasi untuk mendukung penempatan

penyuluh di daerah tertinggal, dengan memanfaatkan alokasi anggaran untuk pengembangan layanan keagamaan (Ernawati et al., 2021; Permatasari et al., 2021). Upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan, serta pengembangan layanan konseling jarak jauh berbasis teknologi digital, juga menjadi bagian penting dalam memperluas jangkauan dan efektivitas layanan penyuluhan agama (Dolea et al., 2010).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan korelasional. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat karakteristik kinerja penyuluh agama Buddha serta tingkat kepuasan masyarakat pascapandemi. Sementara itu, desain korelasional digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara rasio ketersediaan penyuluh dengan tingkat kepuasan masyarakat di masing-masing kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Utara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok utama: penyuluh agama Buddha dan umat Buddha di Kalimantan Utara. Populasi penyuluh terdiri dari seluruh penyuluh aktif pada triwulan pertama tahun 2025 yang berjumlah 9 orang (5 ASN/PPPK dan 4 Non-ASN). Karena jumlahnya sangat kecil, maka seluruh populasi penyuluh dijadikan responden (sensus). Sementara itu, populasi umat Buddha berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta BPS Kalimantan Utara 2025 tercatat sebanyak 3.993 jiwa. Penentuan jumlah sampel dari populasi umat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+N(e)^2} n = \frac{3993}{1+3993(0.1)^2} = \frac{3993}{1+39.93} = \frac{3993}{40.93} \approx 97.56$$

Instrumen dan Pengukuran

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner Kepuasan Komunitas Umat (KKU) yang dirancang berdasarkan model SERVQUAL. Model ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibility* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Nurjannah et al., 2023; Solano-Solano et al., 2023). Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor rata-rata kemudian dikategorikan ke dalam lima tingkat kepuasan: sangat tidak puas (1–1,79), tidak puas (1,80–2,59), cukup puas (2,60–3,39), puas (3,40–4,19), dan sangat puas (4,20–5).

Untuk meningkatkan validitas temuan, penelitian ini mengadopsi pendekatan gabungan (*mixed-method*), di mana data kuantitatif dari kuesioner dilengkapi dengan observasi lapangan

dan umpan balik informal dari komunitas selama proses distribusi kuesioner. Pendekatan ini sejalan dengan praktik terbaik dalam penelitian layanan publik keagamaan yang menekankan triangulasi data dan pemahaman konteks lokal (Iskandar et al., 2021).

Selain itu, penelitian ini menggunakan indeks kepuasan khusus berbasis nilai-nilai keagamaan Buddha untuk menangkap nuansa kebutuhan komunitas secara lebih akurat, sebagaimana disarankan oleh (Umoke et al., 2020). Indeks ini tidak hanya mencerminkan ekspektasi masyarakat terhadap layanan, tetapi juga menjabarkan kepuasan berdasarkan nilai spiritual komunitas, seperti ketenangan batin, penghormatan terhadap ritual, dan kehadiran penyuluh dalam upacara keagamaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penyuluh agama. Hasil rata-rata per dimensi dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam dimensi layanan yang diberikan. Kedua, analisis korelasional dilakukan menggunakan rumus koefisien korelasi Pearson (*Pearson Product Moment*) untuk mengetahui hubungan antara rasio jumlah penyuluh per 1.000 umat dengan tingkat kepuasan di masing-masing kabupaten/kota.

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 98 responden, yang dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling* untuk memastikan keterwakilan dari lima kabupaten/kota

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Penggunaan koefisien korelasi Pearson memungkinkan peneliti mengukur kekuatan dan arah hubungan linear antara dua variabel numerik, dalam hal ini distribusi penyuluh dan kepuasan umat. Statistik ini umum digunakan dalam penelitian sosial untuk menilai apakah perubahan dalam dimensi kualitas layanan berkorelasi secara signifikan terhadap perubahan tingkat kepuasan masyarakat (Chan & Ling, 2019; Solano-Solano et al., 2023).

Sebagaimana dijelaskan dalam studi sebelumnya, koefisien ini sangat bermanfaat untuk mengidentifikasi area krusial dalam pelayanan yang membutuhkan intervensi kebijakan, serta menjadi dasar rekomendasi peningkatan distribusi penyuluh berbasis kebutuhan nyata (Fida et al., 2020; Kitapçı et al., 2014).

Validitas

Validitas instrumen diuji melalui *expert judgment* oleh akademisi dan praktisi penyuluhan keagamaan, untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam kuesioner mencerminkan secara akurat aspek pelayanan yang relevan. Keabsahan data juga dijaga melalui pelatihan enumerator dan validasi ganda terhadap hasil pengisian kuesioner.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyuluh Agama Buddha

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 87 dari 98 responden umat Buddha di lima kabupaten/kota di Kalimantan Utara, diperoleh skor rata-rata kepuasan keseluruhan sebesar 3,65 pada skala 1–5. Skor ini termasuk dalam kategori "Puas" sesuai klasifikasi SERVQUAL. Dimensi dengan skor tertinggi adalah *Assurance* (jaminan kompetensi penyuluh) sebesar 4,10, menunjukkan bahwa masyarakat menaruh kepercayaan tinggi terhadap kemampuan penyuluh. Di sisi lain, skor terendah terdapat pada dimensi *Empathy* (3,40) dan *Responsiveness* (3,50), yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam perhatian personal dan kecepatan respons, terutama di wilayah yang jumlah penyuluhnya terbatas.

Temuan ini konsisten dengan studi-studi sebelumnya yang menggunakan model SERVQUAL dalam pengukuran kepuasan layanan konseling, seperti pada pusat layanan mahasiswa (Zarebi et al., 2016), klinik farmasi (Lestari et al., 2021), dan layanan konseling kontrasepsi (Geta et al., 2023). Interpretasi skor kepuasan ini juga mengikuti pendekatan kategorisasi berbasis skala Likert yang umum digunakan dalam studi layanan publik (Fadhal & Dioso, 2025; Naik et al., 2015).

Korelasi antara Rasio Penyuluh dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Analisis dilanjutkan dengan mengalkulasi rasio jumlah penyuluh terhadap populasi umat Buddha di masing-masing wilayah, serta skor rata-rata kepuasan di wilayah tersebut. Rasio dihitung per 1.000 umat, dan korelasi antar variabel diuji menggunakan rumus Pearson.

Tabel 1. Rasio Penyuluh dan Skor Kepuasan per Wilayah

Kabupaten/Kota	Jumlah Penyuluh	Jumlah Umat	Rasio (per 1000)	Skor Kepuasan
Malinau	1	275	3,64	3,45
Bulungan	4	593	6,75	4,60
Tana Tidung	0	45	0	2,80
Nunukan	1	190	5,26	3,10
Tarakan	3	2890	1,04	4,30

Hasil analisis koefisien korelasi Pearson menunjukkan nilai $r = 0,214$, yang berarti terdapat korelasi positif sangat lemah antara rasio penyuluh per 1.000 umat dengan tingkat kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penyuluh tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan, kecuali diimbangi dengan kualitas layanan dan distribusi yang merata. Penelitian ini sejalan dengan temuan (Hariyanto et al., 2020) mengenai pentingnya *gap analysis* antara ekspektasi dan persepsi dalam layanan publik.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Korelasi Layanan Penyuluhan

Korelasi lemah dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, dimensi kualitas layanan seperti *assurance*, *empathy*, dan *reliability* memegang peranan penting. Skor dimensi ini bervariasi tergantung pada ketersediaan penyuluh dan intensitas keterlibatan mereka dalam kegiatan komunitas (Anggraini, 2017; Nugroho et al., 2020). Kedua, variabel sosiodemografis seperti usia dan tingkat pendidikan memengaruhi harapan serta persepsi umat terhadap layanan (Fathurrahman et al., 2021; Fotez et al., 2025). Ketiga, lingkungan konseling juga berpengaruh: wilayah dengan aksesibilitas tinggi dan dukungan komunitas yang kuat cenderung memperoleh skor kepuasan lebih baik (Rahman, 2020).

Ketimpangan Distribusi Penyuluh secara Regional

Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa distribusi penyuluh yang tidak merata berdampak langsung pada skor kepuasan masyarakat. Kabupaten Bulungan, yang memiliki rasio tertinggi (6,75), mencatat tingkat kepuasan tertinggi (4,60), sementara Tana Tidung yang tidak memiliki penyuluh mencatat skor kepuasan terendah (2,80). Temuan ini menegaskan hasil penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya penyediaan layanan berbasis distribusi wilayah yang proporsional (Mukhrojin et al., 2023; Padiyar, 2023).

Studi ini menunjukkan bahwa disparitas geografis dalam ketersediaan penyuluh berdampak nyata terhadap kualitas pelayanan keagamaan, sebagaimana juga diamati oleh (Nugroho et al., 2020) dan (Fathurrahman et al., 2021). Oleh karena itu, hasil ini menjadi dasar penting bagi perumusan kebijakan yang menitikberatkan pada pemerataan penempatan penyuluh berdasarkan pemetaan kebutuhan aktual di lapangan.

Ketimpangan Akses terhadap Layanan Keagamaan dalam Masyarakat Majemuk

Ketimpangan akses terhadap layanan keagamaan dalam masyarakat majemuk memiliki implikasi sosial yang signifikan. Dalam masyarakat yang ditandai oleh keberagaman keyakinan, akses yang tidak setara terhadap bimbingan rohani berpotensi memperkuat fragmentasi sosial dan menciptakan ketegangan antar kelompok agama. Ketiadaan penyuluh agama di wilayah tertentu, seperti yang ditunjukkan dalam kasus Tana Tidung, memperlihatkan risiko marginalisasi spiritual dan pengabaian kebutuhan psikososial komunitas minoritas.

Kondisi ini dapat memperlemah kohesi sosial dan meningkatkan kerentanan terhadap diskriminasi (Triguswinri & Hadita, 2022).

Akses terhadap bimbingan spiritual yang memadai telah terbukti memperkuat mekanisme koping individu dalam menghadapi krisis, termasuk pandemi, yang menimbulkan tekanan emosional dan psikologis berkepanjangan. Keberadaan penyuluh memungkinkan masyarakat memiliki sandaran spiritual dalam mengelola kecemasan dan stres (Chui & Chan, 2007). Oleh karena itu, memastikan akses yang merata terhadap layanan keagamaan merupakan prasyarat penting dalam membangun masyarakat yang seimbang dan inklusif.

Lebih jauh, promosi dialog lintas agama dan toleransi antarumat menjadi strategi penting dalam mengurangi dampak negatif dari ketimpangan layanan keagamaan. Upaya-upaya ini dapat memperkuat integrasi sosial dan menurunkan potensi konflik horizontal. Dalam konteks ini, organisasi berbasis agama memainkan peran strategis dalam mendorong kebijakan yang inklusif serta menyediakan layanan sosial yang dapat diakses oleh semua komunitas agama (Bielefeld & Cleveland, 2013; Gunawan, 2024; Muchtar et al., 2022).

Profesionalisasi Penyuluh Agama dan Dampaknya terhadap Kualitas dan Distribusi Layanan

Profesionalisasi penyuluh agama, khususnya melalui skema PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja), memberikan dampak signifikan terhadap kualitas dan distribusi layanan konseling keagamaan. Melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas yang terstruktur, penyuluh dibekali kompetensi penting untuk memberikan bimbingan yang lebih efektif dan relevan terhadap kebutuhan spiritual dan emosional masyarakat (Karim et al., 2024).

Tingginya standar profesional turut menjamin bahwa layanan yang diberikan lebih konsisten dan mampu menjangkau wilayah dengan kebutuhan tinggi. Dalam konteks Kalimantan Utara, kebijakan PPPK telah meningkatkan kapasitas individu penyuluh, namun belum sepenuhnya diimbangi oleh strategi penempatan berbasis kebutuhan. Hal ini menyebabkan konsentrasi penyuluh di wilayah tertentu dan kekosongan di daerah lainnya, sebagaimana terlihat dari rendahnya rasio penyuluh di Tana Tidung dan Nunukan.

Selain itu, penyuluh yang telah mendapatkan pelatihan formal cenderung mengintegrasikan ajaran keagamaan dengan pendekatan psikologis kontemporer, yang menjadikan layanan mereka lebih kontekstual dan holistik (LeDoux et al., 2019; Owot et al., 2024; Putra & Sikumbang, 2025). Hal ini menjawab kebutuhan umat akan bimbingan yang tidak hanya bersifat spiritual tetapi juga emosional, terutama di tengah tantangan modern pascapandemi.

Rekomendasi Kebijakan untuk Menangani Kesenjangan Pelayanan

Rekomendasi kebijakan yang efektif untuk mengatasi kesenjangan layanan keagamaan dan kesejahteraan sosial mencakup peningkatan kolaborasi antar lembaga, perbaikan alokasi sumber daya, dan promosi inklusivitas. Salah satu pendekatan yang menjanjikan adalah menguatkan peran organisasi keagamaan (FBOs) dalam penyediaan layanan sosial. Kemitraan antara pemerintah dan FBO dapat memperluas jangkauan layanan, terutama di wilayah yang sulit dijangkau oleh program pemerintah konvensional (Ibrahim & Kollin, 2024).

Kolaborasi ini juga memungkinkan mobilisasi sumber daya yang lebih optimal dan pelaksanaan layanan yang lebih efektif karena pendekatan yang kontekstual dan berbasis budaya lokal. Agar kolaborasi ini berjalan optimal, diperlukan kerangka regulasi yang menjamin transparansi, akuntabilitas, dan akreditasi lembaga mitra (Bartkowski et al., 2007). Kepercayaan publik terhadap lembaga penyuluh dapat diperkuat melalui mekanisme pemantauan dan evaluasi berkala, serta partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Inisiatif dialog lintas agama dan proyek layanan bersama antar komunitas juga dapat dijadikan sarana memperkuat hubungan sosial dan memperkecil jarak antar kelompok agama. Namun demikian, implementasi kebijakan ini harus disesuaikan dengan dinamika dan sensitivitas lokal (P.Rameli & Amin, 2025).

Peningkatan kapasitas melalui pelatihan penyuluh agama dan pekerja sosial juga sangat krusial. Program pelatihan yang mencakup kompetensi komunikasi, mediasi konflik, dan pendekatan berbasis komunitas akan meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa penyuluh siap menjawab tantangan kompleks dalam masyarakat multikultural (Wuthnow et al., 2004).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan penyuluh agama Buddha di Provinsi Kalimantan Utara pada periode pascapandemi secara umum telah mendapatkan tingkat kepuasan yang tergolong "puas" dari masyarakat, dengan skor rata-rata 3,65 pada skala Likert 1–5. Dimensi *assurance* mencatat skor tertinggi, mengindikasikan bahwa masyarakat menaruh kepercayaan tinggi terhadap kompetensi penyuluh. Namun, dimensi *empathy* dan *responsiveness* memperoleh skor yang lebih rendah, yang menunjukkan kekurangan dalam perhatian personal dan kecepatan tanggapan, terutama di daerah yang minim atau tidak memiliki penyuluh sama sekali.

Analisis korelasi menggunakan rumus Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat lemah ($r = 0,214$) antara rasio jumlah penyuluh per 1.000 umat dan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa jumlah penyuluh bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan, namun distribusi geografis dan kualitas layanan sangat menentukan. Ketimpangan distribusi penyuluh, sebagaimana terlihat dari tingginya rasio di Bulungan dan nihilnya penyuluh di Tana Tidung, berdampak langsung pada tingkat kepuasan umat di masing-masing wilayah.

Kesenjangan ini tidak hanya mencerminkan persoalan administratif, tetapi juga berimplikasi pada ketahanan spiritual dan kohesi sosial masyarakat. Ketidakhadiran penyuluh agama di wilayah tertentu berisiko menimbulkan marginalisasi spiritual dan memperlemah jalinan sosial antar umat beragama. Oleh karena itu, isu ini perlu ditanggapi sebagai persoalan strategis yang menuntut intervensi kebijakan.

Berdasarkan hasil dan analisis tersebut, disarankan beberapa langkah strategis. Pertama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara perlu menyusun kebijakan penempatan penyuluh yang berbasis kebutuhan nyata di lapangan, dengan mengutamakan wilayah yang belum terjangkau. Kedua, program rekrutmen penyuluh harus memasukkan aspek insentif penempatan di wilayah terpencil atau kosong. Ketiga, pendekatan layanan hibrida (digital dan tatap muka) harus terus dikembangkan, dengan pelatihan intensif bagi penyuluh agar mampu menyampaikan layanan secara efektif dalam dua mode tersebut.

Selain itu, peningkatan kapasitas penyuluh melalui pelatihan berkelanjutan yang mengintegrasikan kompetensi spiritual dan psikososial sangat penting. Peran organisasi keagamaan lokal juga perlu diperkuat dalam mendukung distribusi penyuluh, serta menjadi mitra dalam pelaksanaan program bimbingan keagamaan berbasis komunitas. Akhirnya, diperlukan studi lanjutan secara kualitatif untuk menggali dampak sosial dan spiritual dari ketiadaan layanan penyuluhan di daerah tertinggal, agar intervensi yang dirancang benar-benar menjawab kebutuhan nyata umat.

DAFTAR REFERENSI

- Amador, E. M. N. (2025). Examining the influence of service quality on client satisfaction in government offices: A literature review. *Journal of Economics Management and Trade*, 31(7), 146–157. <https://doi.org/10.9734/jemt/2025/v31i71317>
- Amin, C., Priyono, P., Umrotun, U., Fatkhiyah, M., & Sufahani, S. F. (2021). Exploring the prevalence of protective measure adoption in mosques during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Sustainability*, 13(24), 13927. <https://doi.org/10.3390/su132413927>
- Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1256>
- Ashidiqi, A. I., Shariff, S. M., & Kusbaryanto, K. (2025). Harmonizing faith and care: Analyzing inpatient satisfaction in Islamic healthcare at Unimus Hospital, Indonesia. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 14(1), 79–97. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v14i1.549>
- Ayub, S., Anugwom, G., Basiru, T., Sachdeva, V., Muhammad, N., Bachu, A., Trudeau, M. T., Gulati, G., Sullivan, A., Ahmed, S., & Jain, L. (2023). Bridging science and spirituality: The intersection of religion and public health in the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychiatry*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.1183234>
- Ayubi, S. A., Alif, M., Agniya, U., Taqiyuddin, H., & Khaira, N. (2023). Realizing a new spiritualism: Development of religious authority during the COVID-19 pandemic through Ngaji online. *Hong Kong Journal of Social Sciences*, 62. <https://doi.org/10.55463/hkjs.issn.1021-3619.62.19>
- Bartkowski, J. P., Call, V. R. A., Heaton, T. B., & Forste, R. (2007). Religion, job readiness, and employment outcomes: The case of Latter-Day Saint employment resource services. *Research on Social Work Practice*, 17(2), 188–198. <https://doi.org/10.1177/1049731506287074>
- Bielefeld, W., & Cleveland, W. S. (2013). Defining faith-based organizations and understanding them through research. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 42(3), 442–467. <https://doi.org/10.1177/0899764013484090>
- Caldas, M., Ostermeier, K., & Cooper, D. (2021). When helping hurts: COVID-19 critical incident involvement and resource depletion in healthcare workers. *Journal of Applied Psychology*, 106(1), 29–47. <https://doi.org/10.1037/apl0000850>
- Chan, T. J., & Ling, G. M. (2019). Determinants of service quality and customer satisfaction of retail clothing company. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 5(2), 295–304. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v5i2.840>
- Chui, W. Y., & Chan, S. W. (2007). Stress and coping of Hong Kong Chinese family members during a critical illness. *Journal of Clinical Nursing*, 16(2), 372–381. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2005.01461.x>
- Deussom, R., Rottach, E., Prabawanti, C., Rahmat, E. S., Rachmawati, T., & Sirajulmunir, N. (2019). Health workforce assessment in Jakarta for effective HIV policy implementation: Challenges and opportunities toward epidemic control. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 3(2). <https://doi.org/10.7454/eki.v3i2.2790>

- Dolea, C., Stormont, L., & Braichet, J.-M. (2010). Evaluated strategies to increase attraction and retention of health workers in remote and rural areas. *Bulletin of the World Health Organization*, 88(5), 379–385. <https://doi.org/10.2471/blt.09.070607>
- Ernawati, E., Tajuddin, T., & Nur, S. (2021). Does government expenditure affect regional inclusive growth? An experience of implementing village fund policy in Indonesia. *Economies*, 9(4), 164. <https://doi.org/10.3390/economies9040164>
- Fadhal, M., & Dioso, R. I. (2025). Exploring patient satisfaction with nursing services in the adult inpatient unit: A study at Pangkal Pinang Hospital, Bangka Belitung Islands. *F1000research*, 14, 806. <https://doi.org/10.12688/f1000research.167873.1>
- Fathurrahman, R., Abidin, Z., & Utami, A. D. (2021). Public service satisfaction on Hajj-related services in Indonesia: Demographic analysis. *Al-Muzara Ah*, 9(1), 99–107. <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.99-107>
- Fedorov, A. A., & Steshova, A. A. (2025). Online moral conformity revisited. *International Journal of Psychology*, 60(2). <https://doi.org/10.1002/ijop.70033>
- Fernando, K., Bain, S. C., Holmes, P., Jones, P. N., & Patel, D. (2021). Glucagon-like peptide 1 receptor agonist usage in type 2 diabetes in primary care for the UK and beyond: A narrative review. *Diabetes Therapy*, 12(9), 2267–2288. <https://doi.org/10.1007/s13300-021-01116-9>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Fotez, I., Osmani, Z., Vcev, A., Fotez, L., Kotromanović, D., Fotez, L., Car, M., Horvat, G., Miškulin, I., & Miškulin, M. (2025). Impact of COVID-19 on mental health: Sociodemographic differences and the moderating effect of religiosity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(10), 1599. <https://doi.org/10.3390/ijerph22101599>
- Geta, T., Toru, T., Ataro, B. A., & Saol, T. (2023). Evaluating quality of contraceptive counseling using SERVQUAL model: A cross-sectional study in Southern Ethiopia, 2021. *Women's Health*, 19. <https://doi.org/10.1177/17455057231185407>
- Greene, T., Bloomfield, M., & Billings, J. (2020). Psychological trauma and moral injury in religious leaders during COVID-19. *Psychological Trauma Theory Research Practice and Policy*, 12(S1), S143–S145. <https://doi.org/10.1037/tra0000641>
- Gunawan, G. (2024). The role of Nahdlatul Ulama in fostering interfaith harmony through social capital in Palembang City. *Jurnal Sosiologi Usk (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 18(2), 189–198. <https://doi.org/10.24815/jsu.v18i2.42449>
- Hariyanto, S., Maskur, M., & Nuryasin, I. (2020). Implementasi metode servqual untuk evaluasi pelayanan berbasis web studi kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar. *Jurnal Repositor*, 2(2), 177–184. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i2.239>
- Hikmat, R., Suryani, S., Yosep, I., Jeharsae, R., Widiyanti, E., Hidayati, N. O., Sutini, T., Hernawaty, T., Sriati, A., & Rafiyah, I. (2025). Community-based recovery interventions for improving mental health in schizophrenia patients: A scoping review in Southeast Asia. *BMC Psychiatry*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-025-06962-6>

- Hossain, M. Z., & Kader, M. A. (2025). An empirical assessment of service quality and resident satisfaction in aging homes in Bangladesh using the SERVQUAL model. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 52(4). <https://doi.org/10.55463/issn.1674-2974.52.4.8>
- Howard, E., Schreiber, R., Russotto, A., & Flashner-Fineman, S. (2017). COLLAGE 360: A model of person-centered care to promote health among older adults. *Journal of Aging Research and Healthcare*, 1(1), 21–30. <https://doi.org/10.14302/issn.2474-7785.jarh-16-1123>
- Ibrahim, B., & Kollin, M. (2024). Analysis of the role of Islamic philanthropy in urban poverty alleviation. *SeEk*, 1(3), 71–79. <https://doi.org/10.35335/sd0efl86>
- Isetti, G. (2022). “Online you will never get the same experience, never”: Minority perspectives on (digital) religious practice and embodiment during the COVID-19 outbreak. *Religions*, 13(4), 286. <https://doi.org/10.3390/rel13040286>
- Iskandar, I., Samudro, Y. T. J., & Gustian, U. (2021). Customer satisfaction with massage service (sport personnel and general). *Indonesian Journal of Sport Management*, 1(2), 109–114. <https://doi.org/10.31949/ijism.v1i2.1127>
- Jacobi, C. J., Cowden, R. G., & Vaidyanathan, B. (2022). Associations of changes in religiosity with flourishing during the COVID-19 pandemic: A study of faith communities in the United States. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.805785>
- Karim, H. H., Zulkepli, M. I. S., & Hamid, N. B. A. (2024). The challenges in the implementation of Islamic counseling in Malaysia: A conceptual paper. *International Journal of Education Psychology and Counseling*, 9(54), 356–367. <https://doi.org/10.35631/ijepc.954026>
- Kartika, L. (2019). Facilitators and barriers to health workforce retention in rural and remote settings of Indonesia: A literature review. *Kne Life Sciences*, 4(10), 140. <https://doi.org/10.18502/kl.v4i10.3716>
- Keisari, S., Biancalani, G., Tavelli, E., Fassina, S., & Testoni, I. (2022). Spirituality during COVID-19 in Northern Italy: The experience of participating in an online prayer group. *Pastoral Psychology*, 71(2), 201–215. <https://doi.org/10.1007/s11089-022-00998-1>
- Kitapçı, O., Akdoğan, C., & Dörtyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions, and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Kühle, L., & Larsen, T. L. (2021). ‘Forced’ online religion: Religious minority and majority communities’ media usage during the COVID-19 lockdown. *Religions*, 12(7), 496. <https://doi.org/10.3390/rel12070496>
- Laksmi, P. W., Dinakrisma, A. A., Abdiel, T., Susanto, A. P., Pujitresnani, A., Lukmana, A. A. I., & Yusuf, P. A. (2024). Digital divide: Knowledge, attitudes and practices toward mobile phone and apps use among Indonesian older adults residing in a megapolitan city. *Gerontechnology*, 23(1), 1–13. <https://doi.org/10.4017/gt.2024.23.1.845.03>
- Langgagin, S., Boonchieng, W., Chautrakarn, S., & Maneeton, N. (2024). Senior mental health scenarios in Thai Buddhist contexts: A qualitative study. *Religions*, 15(4), 440. <https://doi.org/10.3390/rel15040440>

- Lantaa, F. B., Tataung, N. V, Makagansa, D., & Rawis, S. (2024). Pastoral konseling sebagai sarana komunikasi efektif dalam pelayanan jemaat. *Atohema. J.TPK*, 1(3), 47–60. <https://doi.org/10.70420/3bfvh736>
- LeDoux, J., Mann, C., Demoratz, M., & Young, J. (2019). Addressing spiritual and religious influences in care delivery. *Professional Case Management*, 24(3), 142–147. <https://doi.org/10.1097/ncm.0000000000000346>
- Lee, J., Park, S., Jang, S., Reyes, K. A., Garcia, F. B., Canila, C. C., Oraño, J., Ballesteros, A. J., Muhartini, T., Frans, S. O., Marthias, T., Putri, L. P., Mahendradhata, Y., & Foo, C. D. (2024). Differential impacts of health systems and sociocultural environment on vulnerable populations during the COVID-19 pandemic: Lessons from four Asia-Pacific countries. *BMC Public Health*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18949-1>
- Lestari, O., Wahyuni, L., Fitriani, R. A., Priyanda, E. R. P., & Utami, A. D. (2021). Implementasi pelayanan konseling apoteker model servqual terhadap pasien klinik Muizzah di Kecamatan Rengat Barat, Riau. *Syntax Idea*, 3(10), 2207–2214. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i10.1506>
- Lo, V. (2018). C. Pierce Salgeuro Ed., *Buddhism and Medicine: An Anthology of Premodern Sources* (New York: Columbia University Press, 2017), Pp. 689, £116.00, Hardback, ISBN: 9780231179942. *Medical History*, 62(4), 507–509. <https://doi.org/10.1017/mdh.2018.45>
- Madubun, J., & Madubun, H. (2023). Challenges faced by partnership governance in regional development of Maluku Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 266. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i2.46475>
- Maemunah, M., Mukramin, S., & Haniah, S. (2022). Understanding village community social interaction in religious and community activities during the pandemic crisis in Indonesia: What evidences say. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 11(2), 134–145. <https://doi.org/10.22202/mamangan.v11i2.6296>
- Mahmood, F., Acharya, D. R., Kumar, K., & Paudyal, V. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on ethnic minority communities: A qualitative study on the perspectives of ethnic minority community leaders. *BMJ Open*, 11(10), e050584. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-050584>
- Mamat, W., Salleh, D. M., Abdullah, R. C. T. M., Salleh, M., & Abidin, Z. Z. (2025). The influence of responsiveness, assurance, and empathy dimensions in Kagat services on customer satisfaction in the Malaysian Armed Forces. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, 8(30), 246–256. <https://doi.org/10.35631/ijemp.830018>
- Maryani, M., Qomariah, N., Martini, N. N. P., & Sobirov, B. (2025). The effect of service quality on user satisfaction with perceived usefulness as an intervening variable. *Ilomata International Journal of Management*, 6(3), 907–923. <https://doi.org/10.61194/ijjm.v6i3.1535>
- Mathonsi, P., Chinomona, R., & Schutte, F. (2023). Interventions to improve service delivery in rural Mpumalanga hospitals of South Africa. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01671. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1671>

- Medda-Windischer, R. (2025). Religious minorities and health emergencies: Global approaches and lessons learnt from the COVID-19 pandemic. *Stato Chiese E Pluralismo Confessionale*. <https://doi.org/10.54103/1971-8543/30023>
- Mishra, U. (2020). Impact of service quality dimensions on customer satisfaction in commercial bank. *Rupantaran a Multidisciplinary Journal*, 4(1), 189–198. <https://doi.org/10.3126/rupantaran.v4i1.34216>
- Muchtar, C., Noviani, D., Mardeli, Mutiara, & Dey, M. (2022). Religious moderation in the framework of life. *International Journal of Islamic Education Research and Multiculturalism (Ijierm)*, 4(2), 135–149. <https://doi.org/10.47006/ijierm.v4i2.142>
- Mukhrojin, M., Hidyantari, E., & Hardiono, H. (2023). Improving service quality in the Banyuwangi Regency government through community satisfaction index. *The Spirit of Society Journal*, 7(1), 76–87. <https://doi.org/10.29138/scj.v7i1.2571>
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher education quality and student satisfaction nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 8(7), 1044–1068. <https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>
- Naik, K., Anand, B., & Bashir, I. (2015). An empirical investigation to determine patient satisfaction factors at tertiary care hospitals in India. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), 2–16. <https://doi.org/10.1108/ijqss-04-2013-0025>
- Nugroho, A. A., Solihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis penyelenggaraan pelayanan publik: Survei indeks kepuasan masyarakat di Pemda Kabupaten Jayapura tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 242–254. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Nur, M. I. (2024). Perusing public services in religious affairs office: A study of responsive governance. *Ministrate Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 63–90. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v6i1.38494>
- Nurjannah, R. A., Alisyahbana, A. N. Q. A., & Amrullah, N. (2023). Determinant of consumer satisfaction in using Losari Beach Hotel Makassar services with service quality variables. *Fundamental and Applied Management Journal*, 1(1), 20–27. <https://doi.org/10.61220/famj.v1i1.202304>
- Owot, J. A., Imohiosen, C. E., Ukpo, S. D., & Ajuluchukwu, P. (2024). Tailored spiritual support for the aging population: Developing a model for religious counseling in long-term care facilities. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 5(6), 1548–1557. <https://doi.org/10.54660/ijmrge.2024.5.6.1548-1557>
- P. Rameli, M. F., & Amin, S. M. (2025). Harnessing Islamic philanthropy for equitable early childhood care: A sustainable development perspective in Malaysia. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, IX(XX), 60–69. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2025.90200006>
- Padiyar, R. D. (2023). Government service delivery system: Does satisfaction matter? With reference to right to service act in the state of Karnataka, India. *Samvad*, 26(0), 9. <https://doi.org/10.53739/samvad/2023/v26/172656>
- Peneycad, C., Ysseldyk, R., Tippins, E., & Anisman, H. (2024). Medicine for the soul: (Non)religious identity, coping, and mental health during the COVID-19 pandemic. *PLOS ONE*, 19(1), e0296436. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296436>

- Permatasari, P., Ilman, A., Tilt, C., Lestari, D., Islam, S., Tenrini, R. H., Rahman, A. B., Samosir, A. P., & Wardhana, I. W. (2021). The village fund program in Indonesia: Measuring the effectiveness and alignment to sustainable development goals. *Sustainability*, 13(21), 12294. <https://doi.org/10.3390/su132112294>
- Putra, A. F., & Sikumbang, A. T. (2025). Islamic religious counselors' strategies and challenges in promoting family harmony: A case study in the socio-culturally diverse rural context of Hinai Subdistrict-Indonesia. *At-Turas Jurnal Studi Keislaman*, 12(2), 99–115. <https://doi.org/10.33650/at-turas.v12i2.11358>
- Rahman, P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor urusan agama Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. *Wacana Publik*, 14(01), 17–25. <https://doi.org/10.37295/wp.v14i01.43>
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health Sa Gesondheid*, 30. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- Ramseook-Munhurrun, P., Naidoo, P., & Lukea-Bhiwajee, S. D. (2009). Employee perceptions of service quality in a call centre. *Managing Service Quality*, 19(5), 541–557. <https://doi.org/10.1108/09604520910984364>
- Romandhona, S. (2023). Survey of the level of knowledge and caring attitudes of nurses in the Cisoka Health Center and Gembong Health Center areas. *Journal of World Future Medicine Health and Nursing*, 1(1), 42–51. <https://doi.org/10.55849/health.v1i1.430>
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/cyber counseling services in the COVID-19 outbreak: Are they really new? *Journal of Pastoral Care & Counseling: Advancing Theory and Professional Practice Through Scholarly and Reflective Publications*, 74(3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer satisfaction analysis by integrating service quality (Servqual) methods and importance performance analysis. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>
- Smith, R. (2021). Preservice teacher perspectives on learning with technology: Modeling vulnerability and embracing innovation. *Issues and Trends in Learning Technologies*, 9(2). <https://doi.org/10.2458/itlt.2280>
- Solano-Solano, J., Palomeque-Jaramillo, J., & Zambrano-Zambrano, K. (2023). Enhancing customer satisfaction in the Ecuadorian food and beverage delivery sector: A SERVQUAL-based analysis. *Brazilian Journal of Business*, 5(4), 1950–1963. <https://doi.org/10.34140/bjbv5n4-008>
- Suandi, S., Muhtar, E. A., Buchari, R. A., & Darto, D. (2022). The evaluation of village fund policy in Penukal Abab Lematang Ilir Regency (PALI), South Sumatera, Indonesia. *Sustainability*, 14(22), 15244. <https://doi.org/10.3390/su142215244>
- Triguswinri, K., & Hadita, C. (2022). The decentralization and religious management policy in radical-democratic discourse. *Idarotuna Journal of Administrative Science*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v3i1.23>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Ifeanyi, N. E., & Agbaje, O. S. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Sage Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

- Wijayanti, N. A., & Mingus, M. S. (2022). Decentralization and citizen perception of prosperity in Indonesia. *Akrual Jurnal Akuntansi*, 14(1), 80–94. <https://doi.org/10.26740/jaj.v14n1.p80-94>
- Wuthnow, R., Hackett, C., & Hsu, B. Y. (2004). The effectiveness and trustworthiness of faith-based and other service organizations: A study of recipients' perceptions. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 43(1), 1–17. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5906.2004.00214.x>
- Zarebi, A., Abbassi, H., & Heydarnia, A. (2016). Service quality measurement of the student counseling center using SERVQUAL model. *Razavi International Journal of Medicine*, 4(3). <https://doi.org/10.17795/rijm38272>