



**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PASTORAL
TERHADAP KEPUASAN UMAT WILAYAH III
PAROKI SANTA FAMILIA SIKUMANA
KEUSKUPAN AGUNG KUPANG**

Maria Goreti Jimun¹⁾, Emanuel Bai Samuel Kase²⁾, Silvester Adinuhgra³⁾

¹⁾ STIPAS Keuskupan Agung Kupang

²⁾ STIPAS Keuskupan Agung Kupang

³⁾ STIPAS Tahasak Danum Pabelum Keuskupan Palangkaraya

¹⁾maria_jimun@gmail.com, ²⁾emankase.stipaskak@gmail.com, ³⁾frlouismario@gmail.com

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh manajemen pelayanan pastoral terhadap kepuasan umat di wilayah III, Paroki Santa Familia Sikumana. Hal ini disebabkan adanya persepsi bahwa manajemen pelayanan pastoral yang diterapkan di paroki ini kurang optimal. Sampel pada penelitian ini berjumlah 199 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumen, sedangkan analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif capaian indikator manajemen pelayanan pastoral sebesar 60,81 % dan kepuasan umat sebesar 53,44 %, artinya kedua variabel berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan analisa statistik inferensial diketahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan manajemen pelayanan pastoral terhadap kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana (nilai thitung sebesar 15.387 dan nilai sig. $0.000 < 0,05$). Saran yang ditawarkan yaitu pastor paroki perlu menerapkan program pelayanan pastoral berbasis manajemen, melibatkan pihak-pihak terkait, konsisten melakukan sosialisasi berbagai menggunakan media yang relevan, mengorganisir dan mengawasi kinerja tim pastoral dan pegawai di paroki; ketua wilayah perlu mengembangkan program pelayanan pastoral di wilayah III yang sinergis dengan program paroki dan menggerakkan umat terlibat aktif dalam program tersebut; umat perlu bersikap kritis-konstruktif terhadap penerapan manajemen pelayanan pastoral paroki dan berpartisipasi dalam semua program pelayanan pastoral yang ada.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Pastoral, Kepuasan Umat.

Abstract

The focus of this research is to analyze the influence of the management of pastoral service on the satisfaction of the people in region III, Santa Familia Sikumana Parish. This is due to the perception that the management of pastoral service implemented in this parish is less than optimal. The sample in this study amounted to 199 people. Data collection uses a questionnaire and document study, while data analysis uses descriptive analysis and inferential analysis. The result showed that descriptively the achievement of the management of pastoral service indicator was 60.81% and people's satisfaction was 53.44%, meaning that both variables were in the fairly good category. Based on inferential statistical analysis, it is known that there is a positive and significant influence of the management of pastoral service on the satisfaction of the people of Region III Santa Familia Sikumana Parish (count value of 15.387 and sig. 0.000 value < 0.05). The suggestions offered are that the parish priest needs to implement a management-based pastoral program, involve relevant parties, consistently disseminate pastoral service programs using relevant media, organize and supervise the performance of the pastoral team and parish staff; regional head needs to develop a pastoral service program in region III that are synergistic with parish programs and mobilize people to be actively involved in the program; people need to be critical-constructive towards the implementation of parish pastoral service management and participate in all existing pastoral programs.

Keywords: Management, Pastoral Service, People's Satisfaction.

PENDAHULUAN

Paroki merupakan wujud paling nyata kehadiran serta realitas Gereja semesta. Realitas hidup bersama dalam lingkup yang berdekatan merupakan kenyataan paling konkret siapa dan bagaimana hidup, kehadirannya, pelayanan serta kesaksian Gereja sebagai umat Allah. Kitab Hukum Kanonik maupun dokumen Konsili Vatikan II terutama dalam Lumen Gentium menyatakan bahwa Gereja sebagai persekutuan (*communio*) umat beriman yang telah terbaptis dan bergabung bersama Kristus sebagai anggota Gereja, mengambil bagian dalam Tri tugas Kristus di dunia sebagai imam, nabi dan raja. Konsili Vatikan II menyebut Gereja sebagai realitas spiritual tetapi sekaligus juga insani yang tidak boleh dipertentangkan satu sama lain (Departemen Dokpen KWI, 1993). Di sini paroki yang merupakan wujud nyata Gereja dalam tugas pelayanannya akan berhubungan dengan berbagai masalah yang bersifat administrasi misalnya keuangan, harta benda, dan program-program pelayanan yang dikembangkan oleh Gereja melalui paroki-paroki dalam suatu wilayah keuskupan. Dengan demikian, diperlukan adanya manajemen pastoral yang efektif dan efisien

Secara umum, manajemen pastoral disebut baik jika dalam pelayanan pastoralnya mengedepankan fungsi-fungsi manajemen yang mencakup perencanaan *planning*, *organizing*, *leading* dan *controlling* ((Bukit et al., 2017), baik dalam bidang pelayanan liturgi dan peribadatan (*leiturgia*), perawatan (*kerygma*), pelayanan sosial (*diakonia*), dan pelayanan pemeliharaan persekutuan

(*Koinonia*). Untuk mewujudkan pelayanan pastoral berbasis manajemen tentunya membutuhkan seorang pastor paroki sebagai manajemen leader sehingga dapat menciptakan sistem manajemen yang tertata baik dan apik serta adaptif dengan kebutuhan umat dan tuntutan perubahan zaman. Sebagai manajemen leader, pastora paroki juga harus merupakan sosok yang focus pada penciptaan visi dan misi pelayanan pastoral yang unggul melalui memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen yang ada dengan melibatkan dan memberdayakan pihak-pihak terkait seperti dewan paroki, perwakilan umat dari berbagai wilayah dan KUB, pemerintah, lembaga swasta yang relevan, praktisi, akademisi dan lain-lain. Hal ini dimaksudkan agar terjadi kolaborasi yang positif dan konstruktif tidak hanya dalam menghasilkan program pelayanan pastoral tetapi juga implementasi dari program tersebut. Pada point ini cukup jelas bahwa pelayanan pastoral yang berbasis pada manajemen yang baik akan mengutamakan prinsip subsidiaritas dimana setiap pihak mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.

Harus diakui bahwa pada saat ini harapan umat akan adanya manajemen pelayanan pastoral yang berkualitas sangat tinggi. Oleh karena itu, sebagai manajemen *leader*, seorang pastor paroki dan semua pihak yang terlibat dalam pelayanan pastoral dituntut untuk tidak bekerja secara amatiran karena akan menghasilkan karya pastoral yang tidak optimal. Artinya umat merindukan suatu paroki yang dalam pelayanan pastoralnya

bekerja secara professional berbasis prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan paroki sehingga akan menghasilkan kinerja maksimal dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan umat dari sejumlah wilayah dalam suatu paroki. Kondisi ini ini tentunya menjadi suatu yang ideal bagi semua paroki di setiap wilayah keuskupan, khususnya yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, didukung dengan wawancara dengan beberapa tokoh umat di wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana, diperoleh informasi bahwa masih terdapat umat yang belum puas karena pelayanan pastoral di paroki ini kurang berjalan baik sesuai dengan empat fungsi manajemen. Misalnya dari sisi perencanaan dinilai masih kurang optimal terutama terkait dengan kerjasama dengan pihak-pihak terkait dalam merumuskan rencana program-program pelayanan pastoral. Dari sisi pengorganisasian, tim kerja kurang maksimal dalam mengimplementasi program pelayanan pastoral yang direncanakan, misalnya masalah konsistensi dalam pendataan umat yang sakit di setiap wilayah maupun KUB, tingkat keakuratan dalam pendataan umat dan lain-lain. Selain itu, dari sisi memimpin ada kesan bahwa semua petunjuk, motivasi, inspirasi kepada tim karya pastoral berjalan, namun seringkali terjadi keputusan dilakukan secara sepihak tanpa ruang diskusi atau dialog. Selanjutnya, dari sisi pengendalian, upaya untuk melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pegawai di paroki kurang optimal dan berkesinambungan.

Ringkasnya basis manajemen dalam pelayanan pastoral di paroki ini belum tertata secara baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan umat, khususnya umat di wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Pelayanan Pastoral

Semua paroki dalam suatu wilayah keuskupan sangat membutuhkan adanya manajemen dalam pengelolaan paroki sehingga tertata baik dan dapat menjamin kelancaran kegiatan pelayanan pastoral. Manajemen pelayanan pastoral merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan karya pelayanan pastoral dan bertujuan untuk mengefektifkan program pastoral yang telah ditetapkan secara bersama antara pastor paroki dan pihak terkait baik dari aspek perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan maupun pengawasan. Dengan adanya manajemen pelayanan pastoral, maka para pelayan pastoral akan mempersiapkan diri dalam menghadapi tantangan terkait perencanaan pelayanan yang telah dibuat, melaksanakan serta membuat refleksi atas tugas dan tanggung jawabnya dalam kegiatan pelayanan umat di semua aspek (Calvert & Henderson, 1998). Hal ini dimaksudkan agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran program pelayanan pastoral dapat tercapai dan umat merasakan kehadiran Gereja dalam mendukung pemenuhan kehidupannya secara rohani maupun jasmani. Oleh karena itu, fungsi-fungsi manajemen pelayanan pastoral harus semakin baik dan berkualitas sesuai dengan tuntutan, harapan umat dan perkembangan zaman. Berikut ini adalah

uraian umum tentang fungsi-fungsi dalam manajemen pelayanan pastoral (Schaller & Tidwell, 1988).

Pertama, perencanaan yang berhubungan dengan penentuan tujuan paroki sebagai suatu organisasi dan memutuskan cara terbaik untuk mencapai pelayanan pastoral yang optimal, sedangkan pengambilan keputusan merupakan bagian dari perencanaan pelayanan pastoral yang ditetapkan. Dalam menentukan langkah-langkah atau tugas pelayanan pastoral yang akan dilakukan, paroki harus memiliki batas kapan tugas-tugas tersebut harus dilaksanakan dan siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut. Singkatnya, perencanaan dalam manajemen pelayanan pastoral berhubungan dengan penentuan tujuan yang ingin diraih oleh paroki dan penetapan tugas-tugas serta alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut .

Kedua, setelah membuat perencanaan dan menetapkan langkah-langkah ataupun tugas-tugas untuk mencapai sasaran pelayanan pastoral, maka selanjutnya ialah mengorganisir sumber daya lain yang relevan untuk menjalankan perencanaan pelayanan pastoral yang ditetapkan. Pada dasarnya yang dimaksud dengan pengorganisasian adalah mendelegasikan tugas-tugas pelayanan pastoral kepada individu atau kelompok orang yang terlibat aktif atau mengambil bagian secara sadar dan aktif dalam tugas pelayanan pastoral di tingkat paroki. Dalam fungsi pengorganisasian terdapat pengelompokan kegiatan pelayanan pastoral serta uraian fungsi-fungsi dari setiap bagian dan sifat hubungan antara bagian-bagian tersebut.

Dengan kata lain, pengorganisasian berkaitan dengan penetapan dan pengelompokan tugas-tugas pelayanan pastoral di paroki.

Ketiga, memimpin yang berhubungan dengan bagaimana mengarahkan (*directing*) pelayanan pastoral. Dalam konteks manajemen, memimpin merupakan tugas pemimpin yang memberikan kejelasan arahan sehubungan dengan proses pelayanan pastoral sehingga setiap pelaku pelayanan pastoral dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan dan sasaran pelayanan pastoral di sebuah paroki. Oleh karena itu, seorang pastor paroki harus menjadi manajer yang dapat menuntun, mengarahkan, menggerakkan dan memotivasi serta mempengaruhi bawahan agar dapat melakukan tugas-tugas yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan atau sasaran pelayanan pastoral di wilayah parokinya.

Keempat, mengendalikan yang berkaitan dengan pemantauan atas pengumpulan dan penghimpunan informasi-informasi yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan pastoral, memantau perkembangan tugas dari pelaku pelayanan pastoral yang telah direncanakan sebelumnya dan mengambil tindakan korektif terhadap penyimpangan yang terjadi. Dalam fungsi pengendalian ini, seorang pastor paroki bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya tugas atau kegiatan yang terarah ke pencapaian tujuan pelayanan pastoral.

Kepuasan Umat

Dalam manajemen, kepuasan seringkali berhubungan perasaan pelanggan terhadap hasil kinerja dari suatu organisasi atau

lembaga karena dinilai sudah memenuhi target yang ditetapkan (Leavitt, 1978). Karena itu, kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi dimana persepsi terhadap kinerja atau jasa yang dipilih telah memenuhi atau melebihi harapan sebelumnya. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu layanan suatu organisasi sangat terkait erat dengan masalah kualitas layanan yang diperoleh pelanggan.

Pada konteks kehidupan umat di sebuah paroki, kepuasan umat merupakan bentuk ungkapan penerimaan terhadap jasa pelayanan pastoral yang diterima dan dialami umat. Karena itu, sebagai pemberi jasa layanan, paroki perlu memperhatikan kualitas pelayanan pastoral yang diberikan dalam berbagai aspek sehingga paroki tidak menjadi representasi Gereja yang hanya sekedar menghadirkan citra positif yang semu di tengah umat melainkan sungguh-sungguh memberikan pelayanan pastoral yang berkualitas yang bermanfaat bagi umat secara material maupun spiritual (McGavran, 1990). Kepuasan umat merupakan hal yang bersifat individual dengan tingkatan yang berbeda-beda untuk setiap orang. Perbedaan tersebut didasarkan pada persepsi masing-masing umat berkaitan dengan pengalamannya masing-masing seperti ketika sakit dikunjungi dan diberi bantuan perawatan, tidak dipersulit dalam pengurusan administrasi di paroki misalnya berkaitan urusan pembaptisan, permandian, pernikahan, pembaptisan dan

lain-lain. Tentunya, jika harapan umat terhadap kinerja pekerja pastoral tidak sesuai dengan kebutuhan umat atau jika dinilai tidak memberikan kemanfaatan bagi umat, maka yang akan terjadi adalah timbulnya rasa kecewa sebagai bentuk ungkapan ketidakpuasan (Goetsch & Davis, 2014). Demikianpun sebaliknya, apabila kebijakan dan kinerja pastoral dari sebuah paroki berjalan dengan baik dan umat merasakan faedahnya baik secara individu maupun kolektif, maka akan muncul perasaan senang, gembira, sikap menerima, mendukung dan lain-lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa umat merasa puas dengan kinerja pelayanan pastoral yang ada (Montgomery, 1943).

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif sehingga dapat menguji hipotesis yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara dikolaborasikan dengan kajian pustaka yang ada. Menurut Taek (2009) hipotesis itu sendiri merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian dan karena itu kebenarannya masih harus diuji secara empiris atau kebenarannya harus diuji melalui eksperimen-eksperimen. Pada penelitian ini, populasi dari umat di wilayah III Paroki Sta. Familia Sikumana yang berjumlah 397 orang. Dari jumlah tersebut maka sampel yang ditetapkan berjumlah 199 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner dan studi dokumen. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan atau

pernyataan dan diukur dengan *Skala Likert* dengan menggunakan lima jawaban alternatif, yaitu: selalu diberi skor 5, sering diberi skor 4, kadang-kadang diberi skor 3, jarang diberi skor 2, tidak Pernah diberi skor 1. Sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk mendukung penelitian dalam bentuk data berupa data umat dan sejarah wilayah

Teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisa deskriptif merupakan suatu teknik analisa data yang bertujuan menghitung tanggapan dari sampel yang mewakili populasi penelitian. Sedangkan analisis data inferensial merupakan suatu teknik analisa data yang digunakan untuk memastikan apakah data yang terkumpul adalah data yang memenuhi syarat normalitas sehingga dapat digunakan pada regresi yang ada (Sugiyono, 2016).

HASIL PENELITIAN

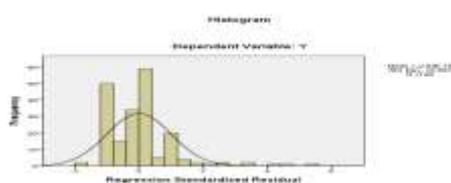
1. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui capaian indikator variabel manajemen pelayanan pastoral sebesar 60,81 %, atau berada pada kategori cukup baik, sedangkan capaian indicator variabel kepuasan umat sebesar 53,44 %, yang artinya variabel ini masuk dalam kategori cukup baik.

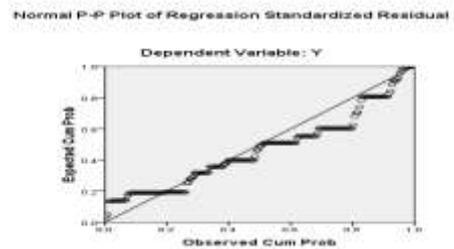
2. Analisis Statistik Inferensial

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada grafik histogram dan grafik Normal P-P Plot berikut



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot

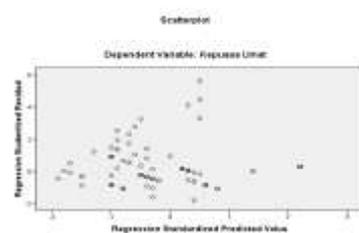
Dari kedua grafik hasil uji normalitas di atas dapat dijelaskan bahwa penyebaran data variabel kepuasan umat terarah membentuk kurva normal dan membentuk simetris. Demikianpun pada grafik normal P-P Plot menunjukkan bahwa data penelitian bergerak di sekitar garis diagonal dan mengarah pada satu titik yang sama.

Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui bahwa antara variabel manajemen pelayanan pastoral dan variabel kepuasan umat terjadi linearitas (saling berhubungan), dimana nilai *F Deviation from Linearity* yang diperoleh sebesar 0.125 dan nilai signifikansinya 0.725 atau lebih besar dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,05.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji normalitas dari variabel kepuasan umat dapat dilihat pada grafik *scatterplot* di bawah ini.



Gambar 3. Grafik *scatterplot*

Grafik di atas menunjukkan bahwa data penelitian menyebar hampir merata baik diatas maupun dibawah titik nol. Oleh karena itu, dapat dipastikan tidak terjadi

heteroskedastisitas, melainkan sebaliknya yaitu terjadi homokedastisitas (sebaran data sama).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil uji analisis regresi linear sederhana yang digunakan pada penulisan ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Analisis Regresi Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	4.073	.554		7.350	.000
	X	.189	.012	.739	15.387	.000

Berdasarkan hasil analisis data pada table di atas diperoleh persamaan regresi linear sederhana: $Y = 4.073 + 0.739 X$. Persamaan regresi linear sederhana ini menjelaskan konstanta dan koefisien regresi sebagai berikut:

Konstanta: 4. 073 menjelaskan bahwa jika variabel bebas, dalam hal ini variabel manajemen pelayanan pastoral, tidak berubah atau perubahan sama dengan nol, maka kepuasan umat hanya sebesar 4.073 artinya tanpa ada intervensi dari variabel manajemen pelayanan pastoral, umat di wilayah III sudah puas dengan manajemen pelayanan pastoral di Paroki Santa Familia Sikumana.

Nilai $b = 0,739$ adalah koefisien regresi variabel manajemen pelayanan pastoral dan jika terjadi kenaikan atau perubahan pada variabel manajemen pelayanan pastoral sebesar satu satuan akan menyebabkan kepuasan umat naik sebesar 0,739 satuan. Sebaliknya jika variabel manajemen pelayanan pastoral turun sebesar satu satuan akan menyebabkan penurunan pada kepuasan umat sebesar 0,739 satuan. Dari Tabel diatas

ditunjukkan juga bahwa pada variabel manajemen pelayanan pastoral nilai t sebesar 15,387, dan nilai sig sebesar 0,000 atau lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,05 (5 %). Artinya, perubahan pada variabel manajemen pelayanan pastoral akan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji pengaruh secara parsial variabel manajemen pelayanan pastoral terhadap variabel kepuasan umat menunjukkan nilai thitung sebesar 15.387 dan nilai signifikannya sebesar 0.000. Karena nilai signifikan ini lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel manajemen pelayanan pastoral mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi pada dasarnya merupakan teknis analisis untuk mengetahui sumbangan atau kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis koefisien determinasi pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.544	1.732

a. Predictors: (Constant), Majemen Pelayanan Pastoral
b. Dependent Variabel: Kepuasan Umat

Hasil analisis data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,546 %. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel bebas yaitu variabel manajemen

pelayanan pastoral mempunyai sumbangan sebesar 54,6 % terhadap kepuasan umat di Paroki Santa Familia Sikumana. Sisanya sebesar 45,4 % dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Manajemen adalah salah satu ilmu yang mempelajari tentang seni mengatur. Dengan adanya manajemen maka sebuah instansi atau lembaga dipastikan akan mampu melaksanakan semua kegiatan yang telah diprogramkan sehingga dapat mencapai visi, misinya. Demikianpun dengan Gereja yang direpresentasikan oleh paroki tentunya sangat membutuhkan adanya manajemen yang baik dan berkualitas sehingga dapat mendukung keberlangsungan karya pastoralnya di tengah dunia.

Karena itu, setiap paroki wajib mempunyai sistem manajemen yang jelas, karena akan membantu dalam pengelolaan program-program pelayanan pastoralnya. Tanpa manajemen pelayanan pastoral yang baik dan transparan, sebuah paroki akan mengalami kesulitan dalam mengembangkan fungsinya. Dengan demikian cukup jelas bahwa manajemen pelayanan pastoral yang baik tidak bergantung pada kemampuan dan kharisma sang pemimpin melainkan sejauhmana fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan (leading), dan pengawasan diterapkan secara baik, benar, jelas, tepat dan berkelanjutan sehingga pada akhirnya berdampak positif berupa kepuasan dalam diri umat dimana pun yang dilayani baik secara personal maupun kolektif, terutama umat yang

menjadi obyek dari penelitian ini yaitu umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana..

Berdasarkan penelitian secara deskriptif diketahui capaian indikator variabel manajemen pelayanan pastoral di Paroki Santa Familia Sikumana sebesar 60,81%, dan capaian indikator untuk variabel kepuasan umat di paroki tersebut sebesar 49,54%,. Presentase tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel yang diteliti beradap pada kategori cukup baik. Selain itu, dari uji pengaruh secara parsial ditunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel manajemen pelayanan pastoral sebesar 15,387 dan nilai signifikannya 0,000 atau lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan pastoral mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana. Lebih jauh, dari hasil analisis koefisien determinasi menjelaskan sumbangan manajemen pelayanan pastoral dalam hubungannya dengan taraf kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana sebesar 54,6 %.

Dengan demikian hipotesis awal yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan pastoral berpengaruh terhadap kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana dapat diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa gambaran kedua variabel yang diteliti berada pada kateori cukup baik, dimana nilai capaian indikator variabel manajemen pelayanan

pastoral sebesar 60,81 %, dan nilai capaian indicator variabel kepuasan umat sebesar 53,44 %. Karena itu dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan pastoral yang baik sangat penting dan diperlukan sehingga dapat menjamin kepuasan umat wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana yang dilayani.

Secara parsial, variabel bebas yaitu manajemen pelayanan pastoral mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan umat di wilayah III paroki Santa Familia Sikumana. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji pengaruh dimana nilai thitung dari manajemen pelayanan pastoral sebesar 15.387 dan nilai signifikannya sebesar 0,000, lebih kecil 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas, dalam hal ini manajemen pelayanan pastoral sangat berarti bagi peningkatan variabel terikat yakni kepuasan umat di Paroki Sta. Familia Sikumana.

Hasil analisa data penelitian menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2), kontribusi terhadap kepuasan umat di wilayah III Paroki Santa Familia Sikumana yaitu sebesar 54,6 %. Walaupun demikian terdapat juga sumbangan dari variabel lain di luar penelitian ini dengan nilai koefisien sebesar 45,4 %.

Saran

Merujuk pada hasil penelitian ini maka saran yang dapat ditawarkan antara lain:

Bagi Pastor Paroki

1. Agar dalam menjalankan tugas pelayanan pastoral tetap mengedepankan fungsi-fungsi manajemen sehingga dapat

menghasilkan kinerja pelayanan pastoral yang profesional dan berkualitas.

2. Perlu melibatkan semua pihak: DPP, ketua wilayah, ketua KUB dan pihak terkait dalam merumuskan atau merancang program pelayanan pastoral sampai pada tahap implementasi dan evaluasi.
3. Perlu mensosialisasikan program pelayanan pastoral kepada umat misalnya dengan memanfaatkan papan informasi, *blog* atau *web*, *facebook* dan media sosial yang relevan.
4. Perlu menyediakan kotak saran di pastoran atau sekitaran paroki agar umat bisa menyampaikan pendapatnya secara tertulis terkait dengan pelayanan pastoral diterima, dialami.
5. Perlu serius mengorganisir dan mengawasi kinerja pegawai di paroki dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja semua pegawai dalam memberikan pelayanan pastoral bagi umat.

Bagi Pengurus Wilayah

1. Perlu mendesain program kerja wilayah III yang sinergis, linear dengan program pelayanan pastoral di tingkat paroki.
2. Perlu menggerakkan umat di wilayah III untuk terlibat aktif untuk membantu kesuksesan semua program pelayanan pastoral yang telah dirancang dan yang akan diimplementasikan oleh paroki.

Bagi Umat Wilayah III

1. Agar semakin kritis menyikapi penerapan manajemen pelayanan pastoral melalui kritikan dan saran yang konstruktif jika ditemukan kekurangan atau kelemahan dalam implementasinya guna perbaikan

manajemen pelayanan pastoral di masa mendatang.

2. Perlu berpartisipasi aktif dalam kegiatan wilayah III termasuk di KUB yang merupakan pengejawantahan dari program pelayanan pastoral Paroki Santa Familia Sikumana.

REFERENCES

- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi* (1st ed.). Zahir Publishing.
- Calvert, M., & Henderson, J. (1998). *Managing Pastoral Care*. Cassel Wellington House.
- Departemen Dokpen KWI. (1993). *Dokumen Konsili Vatikan II* (2nd ed.) (Hardawiryana R, Trans). Obor.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Leavitt, H. J. (1978). *Psikologi Manajemen* (M. Zarkasi (ed.); 4th ed.). Erlangga.
- McGavran, D. A. (1990). *Understanding Church Growth* (C. P. Wagner (ed.); 3rd ed.). Wm. B. Eerdmans Publishing Co.
- Montgomery, O. (1943). *Principles Of Church Organization And Administration*. Review and Herald Publishing Association.
- Schaller, L. E., & Tidwell, C. A. (1988). *Creative Church Administration* (7th ed.). Abingdon Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development Untuk Bidang: Pendidikan, Manajemen, Sosial, Teknik* (S. Y. Suryandari (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Taek, P. (2009). *Petualangan Intelektual Menuju Metode Penelitian Pendidikan* (2nd ed.). Gita Kasih.