

LAMPIRAN

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

1. Tujuan Wawancara
 - a. Menggali lebih dalam pengalaman dan pandangan anggota majelis tentang konflik yang terjadi.
 - b. Memahami pengaruh konflik terhadap kesejahteraan psikologis.
2. Informan Yang Ditemui
 - a. Pendeta
 - b. Diaken
 - c. Penatua
 - d. Pengurus PPGT
3. Pertanyaan Wawancara
 - 1) Majelis yang terlibat langsung dalam konflik
 - a) Bagaimana dampak konflik ini ke kondisi Bapak/Ibu secara psikologis?
 - b) **Penerimaan Diri:** Apakah Bapak/Ibu bisa tetap menerima diri anda dalam situasi konflik ini?
 - c) **Hubungan Positif:** Apakah konflik memengaruhi hubungan Bapak/Ibu dengan sesama majelis?
 - d) **Otonomi:** Apakah Bapak/Ibu merasa bisa bersikap mandiri di tengah konflik?

- e) **Penguasaan Lingkungan:** Apakah Bapak/Ibu mampu mengendalikan situasi di pelayanan ditengah konflik?
- f) **Tujuan Hidup:** Apakah Bapak/Ibu masih merasa pelayanan ini adalah bagian dari hidup Bapak/Ibu?
- g) **Pertumbuhan Pribadi:** Apakah Bapak/Ibu merasa berkembang dalam situasi ini?
- h) Apakah pelayanan masih Bapak/Ibu jalani sebagai panggilan dari Tuhan?

2) Informan yang tidak terlibat secara langsung dalam konflik

- a) Pendeta
 - a. Ibu sebagai pendeta tentu memiliki sudut pandang luas. Apakah Ibu menyadari adanya dinamika atau konflik antarkelompok di antara para majelis? Bisa Ibu ceritakan bagaimana Ibu melihat situasi itu terjadi?
 - b. Menurut Ibu, apakah konflik tersebut berdampak pada kondisi psikologis dan semangat pelayanan para majelis?
 - c. Apakah Ibu melihat ada pengelompokan dalam tubuh majelis? Bagaimana itu memengaruhi relasi mereka?

- d. Dalam pengamatan Ibu, apakah konflik ini memengaruhi pemahaman atau semangat para majelis terhadap panggilan pelayanan mereka?
 - e. Apa langkah Ibu sebagai pendeta dalam menyikapi konflik ini?
 - f. Menurut Ibu, bagaimana seharusnya pelayan Tuhan menyikapi konflik agar tetap setia dalam panggilannya?
- b) Pengurus PPGT
- a) Apakah Kakak melihat adanya konflik atau kelompok-kelompok di antara para majelis? Bisa Kakak ceritakan seperti apa yang Kakak lihat?
 - b) Menurut Kakak, bagaimana suasana konflik itu memengaruhi sikap para majelis?
 - c) Menurut Kakak, apakah konflik ini memengaruhi pemahaman mereka terhadap pelayanan sebagai panggilan?
 - d) Apa harapan Kakak terhadap situasi ini dan bagaimana Kakak memaknainya sebagai pemuda?

B. Transkrip Wawancara

Majelis yang terlibat langsung dalam konflik

1. Informan Pertama

Nama : Adryiansa

Umur : 39

Jabatan : Penatua

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana dampak konflik ini ke kondisi Bapak/Ibu secara psikologis?	Konflik di majelis itu benar-benar bikin saya terganggu secara batin. Karena saya mendukung kelompok yang lebih terbuka dan sering mengkritik kebijakan lama, saya jadi target kelompok lain yang merasa terancam. Saya sering disindir, dikritik, bahkan ada beberapa program yang saya usulkan langsung ditolak mentah-mentah tanpa diskusi. Saya merasa sedih, bingung, dan stres. Saya mulai mempertanyakan: apa masih layak saya melayani kalau suasananya begini terus? Di rumah pun saya sering diam,

		istri saya sampai tanya kenapa saya berubah. Saya bilang, saya capek hati.
2.	Penerimaan Diri: Apakah Bapak/Ibu bisa tetap menerima diri anda dalam situasi konflik ini?	Awalnya saya merasa bersalah, takut kalau semua ini salah saya. Tapi setelah saya merenung dan banyak doa, saya mulai belajar menerima diri saya. Saya sadar, saya memang tipe orang yang suka menyuarakan perubahan. Dan itu tidak salah. Saya belajar menerima bahwa cara saya mungkin terlalu keras, tapi niat saya tetap untuk membangun gereja.
3.	Hubungan Positif dengan orang lain: Apakah konflik memengaruhi hubungan Bapak/Ibu dengan sesama majelis?	Hubungan saya dengan beberapa majelis memburuk. Mereka yang dulu suka diskusi sekarang menghindar. Saya dicap sebagai 'provokator', padahal saya cuma berani menyuarakan hal yang selama ini disimpan orang. Tapi dari sisi lain, saya juga jadi tahu mana rekan yang benar-benar bisa diajak melayani dengan tulus.

4.	<p>Otonomi: Apakah Bapak/Ibu merasa bisa bersikap mandiri di tengah konflik?</p>	<p>Sejak konflik membesar, saya nggak bebas lagi ngomong atau bertindak. Setiap kata saya seperti dipelintir dan jadi bahan gosip. Padahal dulu saya bisa kasih ide tanpa beban. Sekarang saya lebih banyak menahan diri. Saya tetap punya pendapat, tapi saya pilih waktu dan cara menyampaikannya dengan lebih bijak.</p>
5.	<p>Penguasaan Lingkungan: Apakah Bapak/Ibu mampu mengendalikan situasi di pelayanan ditengah konflik?</p>	<p>Dulu saya merasa bisa mempengaruhi jalannya pelayanan, sekarang saya merasa seperti ditolak oleh sistem yang tidak transparan. Semua seolah ditentukan oleh dua kekuatan besar: kelompok A dan kelompok B. Saya yang tidak ikut main 'politik pelayanan', malah dianggap ancaman. Akhirnya saya hanya bisa pegang bidang saya sendiri.</p>
6.	<p>Tujuan Hidup: Apakah Bapak/Ibu masih merasa pelayanan ini adalah bagian dari hidup Bapak/Ibu?</p>	<p>Meskipun saya sempat drop, saya sadar pelayanan ini adalah bagian dari panggilan hidup saya. Saya tetap yakin Tuhan tempatkan saya di sini bukan</p>

		kebetulan. Sekalipun saya tidak disukai oleh sebagian orang, saya tetap mau melakukan yang terbaik.
7.	<p>Pertumbuhan Pribadi:</p> <p>Apakah Bapak/Ibu merasa berkembang dalam situasi ini?</p>	<p>Konflik ini membentuk saya. Saya belajar mengendalikan diri, belajar memilih waktu dan sikap yang tepat. Saya juga belajar mendengar lebih banyak. Saya tahu Tuhan sedang proses saya untuk jadi pemimpin yang tidak mudah meledak-ledak.</p>
8.	<p>Apakah pelayanan masih Bapak/Ibu jalani sebagai panggilan dari Tuhan?</p>	<p>Saya yakin pelayanan ini dari Tuhan. Saya nggak akan menyerah hanya karena suasananya tidak ideal. Selama Tuhan masih beri saya kekuatan, saya akan melayani. Saya mungkin akan lebih berhati-hati, tapi saya tidak akan mundur dari panggilan.</p>

2. Informan Kedua

Nama : Yuliana Sorok Mangalik

Umur : 48

Jabatan : Diaken

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana dampak konflik ini ke kondisi Bapak/Ibu secara psikologis?	Saya gabung dengan kelompok yang kuat karena merasa dilibatkan dan dihargai. Tapi ketika kelompok itu makin vokal, saya juga ikut disorot. Saya pernah dicurigai bawa agenda kelompok ke bidang pelayanan saya, padahal saya cuma kerjakan sesuai jadwal. Saya jadi stres, takut tiap kali mau hadir rapat. Saya merasa tertekan dan kehilangan semangat. Di rumah, saya sering cerita ke suami kalau saya seperti nggak lagi jadi diri sendiri dalam pelayanan.
2.	Penerimaan Diri: Apakah Bapak/Ibu bisa tetap menerima diri anda dalam situasi konflik ini?	Saya merasa gagal sebagai pelayan. Tapi lama-lama saya belajar menerima bahwa saya juga manusia biasa yang bisa keliru memilih pendekatan. Saya tahu saya

		bukan orang yang haus kekuasaan, saya cuma ingin ikut berkontribusi. Saya akhirnya bisa berdamai dengan keadaan dan mulai menata ulang diri saya.
3.	Hubungan Positif dengan orang lain: Apakah konflik memengaruhi hubungan Bapak/Ibu dengan sesama majelis?	Banyak yang mulai jaga jarak. Bahkan beberapa teman pelayanan perempuan yang dulu dekat jadi canggung ngobrol. Saya tahu mereka jaga image karena saya dianggap terlalu dekat dengan pengurus kelompok. Saya nggak menyalahkan mereka, tapi saya sedih.
4.	Otonomi: Apakah Bapak/Ibu merasa bisa bersikap mandiri di tengah konflik?	Saya nggak bisa bebas bersikap. Apapun yang saya lakukan dikaitkan dengan arah politik kelompok. Saya sempat mau ambil keputusan pribadi untuk program, tapi langsung dibatalkan karena dianggap tidak disetujui kelompok besar. Saya rasanya seperti boneka.
5.	Penguasaan Lingkungan: Apakah Bapak/Ibu mampu	Jujur saya nggak bisa ubah apa-apa. Saya mulai sadar bahwa banyak keputusan

	mengendalikan situasi di pelayanan ditengah konflik?	diambil di luar forum resmi. Saya hanya bisa jalan di bidang saya sendiri dan berharap tidak jadi korban berikutnya.
6.	Tujuan Hidup: Apakah Bapak/Ibu masih merasa pelayanan ini adalah bagian dari hidup Bapak/Ibu?	Saya percaya pelayanan ini bagian dari hidup saya. Saya hanya butuh suasana yang lebih sehat supaya saya bisa berkembang. Tapi saya tetap anggap ini jalan hidup saya.
7.	Pertumbuhan Pribadi: Apakah Bapak/Ibu merasa berkembang dalam situasi ini?	Saya jadi lebih kuat, lebih sabar, dan lebih banyak refleksi diri. Saya belajar bahwa niat baik perlu disertai hikmat dalam bertindak.
8.	Apakah pelayanan masih Bapak/Ibu jalani sebagai panggilan dari Tuhan?	Pelayanan ini panggilan dari Tuhan. Saya sempat salah langkah karena ikut arus kelompok, tapi saya mau belajar lebih dewasa. Sekarang saya mau melayani dengan lebih jujur dan murni.

3. Informan Ketiga

Nama : Marlin

Umur : 38

Jabatan : Penatua

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana dampak konflik ini ke kondisi Bapak/Ibu secara psikologis?	Awalnya saya coba netral. Tapi karena saya dekat dengan orang-orang dari dua kelompok, saya sering ditarik-tarik. Ada yang bilang saya bingung arah, ada yang bilang saya cari aman. Saya jadi pusing sendiri. Saya nggak nyaman di gereja. Bahkan saya mulai jarang bicara karena takut salah ambil posisi.
2.	Penerimaan Diri: Apakah Bapak/Ibu bisa tetap menerima diri anda dalam situasi konflik ini?	Saya sempat bertanya-tanya, apakah saya terlalu lemah atau memang harus seperti ini? Tapi saya belajar terima bahwa setiap orang punya peran. Dan mungkin peran saya memang untuk menjaga keseimbangan, bukan ikut keras-kerasan.

3.	<p>Hubungan Positif dengan orang lain: Apakah konflik memengaruhi hubungan Bapak/Ibu dengan sesama majelis?</p>	<p>Saya kehilangan relasi. Dua kelompok sama-sama menjauh karena saya tidak mendukung mereka secara terang-terangan. Saya jadi sendirian. Tapi dari situ saya bisa tahu siapa yang benar-benar teman pelayanan.</p>
4.	<p>Otonomi: Apakah Bapak/Ibu merasa bisa bersikap mandiri di tengah konflik?</p>	<p>Saya nggak bisa gerak bebas. Tiap ucapan saya jadi sensitif. Saya jadi lebih banyak memikirkan dampak sebelum bicara, padahal dulu saya terbuka.</p>
5.	<p>Penguasaan Lingkungan: Apakah Bapak/Ibu mampu mengendalikan situasi di pelayanan ditengah konflik?</p>	<p>Sudah tidak bisa. Saya merasa hanya menjalankan tugas seadanya. Suasana sudah dikuasai dua kutub. Saya hanya pegang bidang saya, itu pun dengan hati-hati.</p>
6.	<p>Tujuan Hidup: Apakah Bapak/Ibu masih merasa pelayanan ini adalah bagian dari hidup Bapak/Ibu?</p>	<p>Saya tetap yakin pelayanan ini bukan sekadar kegiatan. Ini bagian dari hidup saya sebagai orang percaya. Walau berat, saya tetap jalani.</p>

7.	Pertumbuhan Pribadi: Apakah Bapak/Ibu merasa berkembang dalam situasi ini?	Saya banyak belajar. Saya belajar tenang, sabar, tidak ikut arus. Saya belajar doa lebih banyak sebelum ambil tindakan.
8.	Apakah pelayanan masih Bapak/Ibu jalani sebagai panggilan dari Tuhan?	Tuhan yang panggil saya, bukan kelompok. Saya tetap jalani pelayanan dengan cara saya. Saya percaya diam pun bisa jadi cara untuk tetap setia.

4. Informan Keempat

Nama : Seplinda

Umur : 38

Jabatan : Diaken

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana dampak konflik ini ke kondisi Bapak/Ibu secara psikologis?	Jujur, saya merasa sangat terganggu. Saya ini awalnya gabung di kelompok yang aktif dan punya pengaruh kuat di majelis. Kita sering diskusi dan ambil keputusan bareng sebelum dibawa ke rapat umum. Waktu itu saya pikir itu hal biasa, strategi kerja. Tapi lama-lama, konflik makin

		<p>besar. Kelompok kami mulai bersitegang dengan kelompok lain yang juga punya pendukung sendiri. Karena saya sering bicara mewakili pendapat kelompok, saya mulai merasa dijauhi, disindir, dan dikritik langsung. Itu bikin saya kepikiran terus. Saya sempat sakit, bukan karena fisik tapi karena terlalu stres. Saya merasa pelayanan yang dulu saya senang, sekarang malah jadi beban.</p>
2.	<p>Penerimaan Diri: Apakah Bapak/Ibu bisa tetap menerima diri anda dalam situasi konflik ini?</p>	<p>Awalnya saya marah sama diri sendiri. Saya sempat bilang, 'kenapa saya harus terlalu jauh ikut dalam kelompok ini?' Tapi setelah banyak berdoa dan introspeksi, saya sadar kalau saya nggak sepenuhnya salah. Saya ikut kelompok itu karena saya merasa didukung dan dihargai di sana. Saya memang terlalu terbawa arus, tapi saya tidak berniat jahat. Jadi saya belajar menerima keadaan, mengakui kesalahan, dan tidak</p>

		menyalahkan diri terus-menerus. Saya mulai belajar memisahkan diri saya dari 'kelompok' dan berdiri sebagai pelayan Tuhan yang punya suara sendiri.
3.	Hubungan Positif dengan orang lain: Apakah konflik memengaruhi hubungan Bapak/Ibu dengan sesama majelis?	Iya, sangat. Banyak majelis yang dulu dekat sama saya, sekarang jaga jarak. Ada juga yang biasanya ngobrol di grup WhatsApp, sekarang nggak pernah balas lagi. Bahkan saat pelayanan bersama, saya merasa suasananya dingin. Mereka anggap saya terlalu keras membela kelompok saya. Saya jadi merasa dikucilkan. Hubungan-hubungan yang tadinya sehat berubah jadi formalitas saja. Itu menyakitkan karena saya tidak bermaksud merusak relasi, tapi hanya ingin suara kami juga didengar.
4.	Otonomi: Apakah Bapak/Ibu merasa bisa bersikap mandiri di tengah konflik?	Nggak. Saya merasa suara saya selalu dianggap sebagai suara kelompok. Mau saya bicara mewakili pribadi pun, tetap dikira strategi kelompok. Bahkan saat

		<p>saya mau menegur salah satu anggota kelompok sendiri, saya dituduh 'berpaling'. Saya merasa tidak bisa bebas bersikap. Jadi akhirnya saya lebih banyak diam, memilih jalur aman. Tapi dalam hati, saya tetap ingin menjadi pribadi yang netral dan jujur.</p>
5.	<p>Penguasaan Lingkungan: Apakah Bapak/Ibu mampu mengendalikan situasi di pelayanan ditengah konflik?</p>	<p>Pelayanan jadi terasa berat. Waktu saya mau adakan kegiatan di bidang saya, langsung dicurigai oleh kelompok lain. Mereka pikir itu bagian dari agenda kelompok kami. Saya merasa apa pun yang saya lakukan selalu dikaitkan dengan politik kelompok. Saya kehilangan rasa percaya diri. Lingkungan pelayanan jadi penuh kecurigaan, dan saya tidak bisa lagi mengatur suasana seperti dulu. Saya hanya bisa fokus ke bagian saya, tanpa terlalu banyak inisiatif karena takut disalahartikan.</p>

6.	<p>Tujuan Hidup: Apakah Bapak/Ibu masih merasa pelayanan ini adalah bagian dari hidup Bapak/Ibu?</p>	<p>Walaupun suasananya berat, saya tetap percaya bahwa pelayanan ini adalah bagian dari hidup saya. Saya memang pernah goyah, sempat berpikir untuk mundur, tapi saya sadar itu bukan solusi. Tuhan tempatkan saya di pelayanan bukan tanpa alasan. Saya belajar bahwa dalam pelayanan, kita bukan hanya diuji dalam hal kerja, tapi juga dalam keteguhan hati dan kesetiaan. Jadi saya tetap merasa ini adalah bagian dari hidup saya.</p>
7.	<p>Pertumbuhan Pribadi: Apakah Bapak/Ibu merasa berkembang dalam situasi ini?</p>	<p>Iya, walau lewat jalan yang berat. Saya belajar untuk tidak reaktif, lebih tenang dalam menanggapi masalah. Saya belajar membedakan mana suara Tuhan dan mana suara kelompok. Saya juga jadi lebih peka terhadap dinamika sosial dalam pelayanan. Saya merasa lebih dewasa dan mulai membangun pola pikir</p>

		yang lebih sehat dalam menyikapi konflik.
8.	Apakah pelayanan masih Bapak/Ibu jalani sebagai panggilan dari Tuhan?	Iya, sangat. Saya percaya bahwa Tuhan yang panggil saya, bukan kelompok. Dulu saya terlalu larut dalam dinamika kelompok, sekarang saya sadar saya harus kembali ke panggilan yang murni. Pelayanan ini bukan soal kekuasaan atau posisi, tapi soal ketaatan. Saya mau tetap setia, dan sekarang saya melayani dengan semangat yang lebih tenang, tidak lagi ikut tarik-menarik kelompok.

Informan yang tidak terlibat langsung dalam konflik

5. Informan Kelima

Nama : Pdt. Chatrina Pirade, S.Th.

Umur : 59

Jabatan : Pendeta Jemaat

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Ibu sebagai pendeta tentu memiliki sudut pandang luas. Apakah Ibu menyadari adanya dinamika atau konflik antarkelompok di antara para majelis? Bisa Ibu ceritakan bagaimana Ibu melihat situasi itu terjadi?</p>	<p>Iya, saya sebagai pendeta melihat bahwa di antara para majelis memang terbentuk semacam kubu-kubu tidak resmi. Mereka berkumpul berdasarkan kedekatan pribadi, cara pandang, dan sering juga karena faktor pengaruh dalam jemaat. Awalnya saya kira itu hanya dinamika biasa, tapi lama-lama saya lihat itu mempengaruhi kerja sama dan suasana pelayanan.</p>
2.	<p>Menurut Ibu, apakah konflik tersebut berdampak pada kondisi psikologis dan semangat pelayanan para majelis?</p>	<p>Saya melihat beberapa majelis yang dulunya aktif sekarang jadi pasif. Ada yang kelihatan murung, dan bahkan pernah saya tanya kenapa, mereka hanya bilang 'sudah malas'. Saya melihat ini sebagai tanda bahwa secara psikologis mereka terganggu. Mereka kehilangan semangat karena merasa ditekan atau tidak punya tempat.</p>

3.	Apakah Ibu melihat ada pengelompokan dalam tubuh majelis? Bagaimana itu memengaruhi relasi mereka?	Kubu-kubu itu bikin hubungan di antara majelis jadi kaku. Saya pernah lihat dua orang majelis saling menghindar setelah rapat yang panas. Ada ketegangan yang terus terbawa bahkan ke dalam ibadah. Ini jelas mempengaruhi pelayanan karena bukan lagi soal bekerja untuk Tuhan, tapi siapa lawan siapa.
4.	Dalam pengamatan Ibu, apakah konflik ini memengaruhi pemahaman atau semangat para majelis terhadap panggilan pelayanan mereka?	Saya merasa beberapa majelis mulai luntur motivasi pelayanannya. Ada yang melayani dengan setengah hati, bahkan seperti menjadikan pelayanan sebagai kewajiban formalitas. Ini menyedihkan karena seharusnya pelayanan itu berangkat dari kesadaran panggilan, bukan karena tekanan kelompok atau politik gereja.
5.	Apa langkah Ibu sebagai pendeta dalam menyikapi konflik ini?	Saya mencoba bersikap netral dan terus menjangkau semua pihak. Saya ajak bicara pribadi, berdoa bersama, dan mengingatkan mereka bahwa pelayanan

		adalah tentang Tuhan, bukan tentang siapa yang lebih benar. Tapi memang, luka batin tidak mudah dipulihkan. Butuh proses dan kerja sama semua pihak.
6.	Menurut Ibu, bagaimana seharusnya pelayan Tuhan menyikapi konflik agar tetap setia dalam panggilannya	Kalau kita kembali pada firman Tuhan dan ajaran Reformasi, pelayanan itu adalah anugerah dan panggilan. Ketika konflik merusak itu, maka kita harus bertobat secara bersama. Saya percaya Tuhan bisa pulihkan, asalkan kita rendah hati.

6. Informan Keenam

Nama : Lucky

Umur : 32 tahun

Jabatan : Pengurus PPGT

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Kakak melihat adanya konflik atau kubu-	Saya sebagai pengurus pemuda memang tidak terlibat langsung, tapi saya bisa

	<p>kubuan di antara para majelis? Bisa Kakak ceritakan seperti apa yang Kakak amati?</p>	<p>lihat jelas ada kubu-kubu di majelis. Kadang kita pemuda bisa rasain ketegangan mereka bahkan waktu ibadah. Mereka duduk terpisah, dan kalau ada rapat gabungan, suasananya tegang.</p>
2.	<p>Menurut Kakak, bagaimana suasana konflik itu memengaruhi sikap para majelis?</p>	<p>Beberapa majelis jadi pendiam. Ada yang biasanya ramah ke pemuda sekarang malah dingin. Kita pemuda juga jadi nggak enak. Saya rasa secara batin mereka capek. Mungkin mereka nggak bicara langsung, tapi kelihatan dari cara mereka bersikap.</p>
3.	<p>Apakah konflik itu berdampak ke pelayanan pemuda juga?</p>	<p>Jujur, konflik itu bikin pelayanan pemuda juga terdampak. Kadang kita mau program didukung, tapi susah karena dua kelompok di majelis nggak kompak. Kita jadi bingung harus minta izin ke siapa. Ada juga majelis yang seperti pilih kasih ke kelompoknya saja.</p>

4.	Menurut Kakak, apakah konflik ini memengaruhi pemahaman mereka terhadap pelayanan sebagai panggilan?	Saya lihat ada majelis yang kehilangan gairah pelayanan. Kayak hanya jalani karena udah tanggung. Mungkin mereka lupa bahwa pelayanan itu seharusnya dari hati, dari relasi dengan Tuhan, bukan karena loyalitas ke kelompok.
5.	Apa harapan Kakak terhadap situasi ini dan bagaimana Kakak memaknainya sebagai pemuda?	Saya belajar bahwa pelayanan itu harus tulus. Saya nggak mau nanti kalau saya jadi majelis, saya ikut-ikutan kayak begitu. Saya ingin melayani karena saya cinta Tuhan, bukan karena ikut kelompok. Saya harap majelis sekarang bisa berdamai dan kembali pada tujuan awal pelayanan.