

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN BUDDHA DI JAWA TENGAH

Darma, Widia¹, Tantra, Manggala Wiriya^{2*}, Hariyanto³,

^{1,2,3}STABN Raden Wijaya, Indonesia

*Corresponding Author. manggalawiriyatantra@gmail.com

Abstrak

Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB) di Jawa Tengah memiliki peran penting dalam menyediakan pendidikan berkualitas untuk umat Buddha. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan pendidikan PTKB menggunakan kerangka *SERVQUAL*, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 15 responden, termasuk pimpinan, dosen, mahasiswa, dan perwakilan masyarakat Buddha, serta analisis dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan masih memerlukan peningkatan, khususnya pada dimensi tangibles dan responsiveness. Informasi layanan belum sepenuhnya tersampaikan secara komprehensif, sehingga mengurangi daya tarik PTKB bagi calon mahasiswa. Inovasi dalam penyebaran informasi melalui media digital sangat diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan daya saing lembaga. Layanan pendidikan yang berkualitas berdampak positif terhadap reputasi PTKB, kepuasan pelanggan, dan jumlah mahasiswa baru. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas fisik, pengembangan sistem layanan berbasis digital, dan strategi komunikasi yang lebih luas untuk memperkuat peran PTKB dalam menyediakan pendidikan yang inklusif dan bermutu.

Kata Kunci: Pendidikan Tinggi Keagamaan Buddha, *Servqual*, Kualitas Layanan, Inovasi Digital, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Buddhist Religious Colleges (PTKB) in Central Java have an important role in providing quality education for Buddhists. This study evaluates the quality of PTKB education services using the SERVQUAL framework, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research was conducted through a qualitative approach with in-depth interviews with 15 respondents, including leaders, lecturers, students, and representatives of the Buddhist community, as well as an analysis of supporting documents. The results show that the quality of education services still needs to be improved, especially in the dimensions of tangibles and responsiveness. Service information has not been fully conveyed comprehensively, thus reducing the attractiveness of PTKB for prospective students. Innovation in the dissemination of information through digital media is urgently needed to improve the accessibility and competitiveness of institutions. Quality educational services have a positive impact on PTKB's reputation, customer satisfaction, and the number of new students. This study recommends improving physical facilities, developing digital-based service systems, and broader communication strategies to strengthen the role of PTKB in providing inclusive and quality education.

Keywords: *Buddhist Religious Higher Education, Servqual, Service Quality, Digital Innovation, Customer Satisfaction.*



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Perkembangan Perguruan Tinggi Agama Buddha (PTKB) di Jawa Tengah, Indonesia, mencerminkan tren yang lebih luas dalam perluasan pendidikan tinggi di Indonesia. Meskipun lokasi PTKB yang strategis dan keberadaan populasi Buddhis yang signifikan, dampak positif PTKB di wilayah ini belum sepenuhnya terwujud. Berbagai tantangan, seperti akses terbatas ke informasi pendidikan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta inisiatif pemberdayaan yang tidak memadai, menghambat potensi institusi pendidikan ini. Situasi ini tidak terbatas pada PTKB saja, tetapi juga dapat ditemukan di sektor-sektor lain, seperti perawatan kesehatan dan implementasi kebijakan publik, di mana disparitas dan inefisiensi sering kali terjadi. Dalam konteks ini, artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh PTKB di Jawa Tengah dan mengidentifikasi strategi-strategi potensial untuk meningkatkan akses, partisipasi, dan pemberdayaan dalam pendidikan agama Buddha di wilayah tersebut. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh PTKB adalah terbatasnya akses informasi pendidikan, yang mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk mengetahui dan memanfaatkan layanan pendidikan yang tersedia. Masalah ini sebanding dengan tantangan yang dihadapi oleh sektor kesehatan, khususnya dalam hal akses terhadap Jaminan Kesehatan Nasional (NHI), di mana kesenjangan sosial-ekonomi berperan penting dalam menghambat akses terhadap layanan (Putri et al., 2023). Kurangnya pemahaman dan kesadaran tentang peluang pendidikan yang ada sering kali membatasi partisipasi masyarakat dalam PTKB, serupa dengan ketidakmampuan sebagian individu untuk mengakses layanan kesehatan yang penting, seperti yang terlihat selama pandemi COVID-19, di mana ketakutan dan informasi yang salah turut menghalangi partisipasi dalam program kesehatan yang tersedia (Anggraeni et al., 2023; Parlindungan et al., 2023).

Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam PTKB sering kali dipengaruhi oleh faktor budaya dan sosial yang lebih mendalam. Misalnya, hambatan untuk berpartisipasi dalam perawatan kesehatan selama pandemi COVID-19 menunjukkan bagaimana ketakutan dan persepsi negatif terhadap sistem dapat menghalangi individu untuk terlibat dengan layanan yang ada. Fenomena serupa dapat ditemukan dalam pendidikan Buddhis, di mana stigma budaya atau kurangnya pemahaman tentang pendidikan agama Buddha dapat membatasi keterlibatan komunitas. Untuk mengatasi hal ini, pemberdayaan masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan menjadi langkah yang sangat penting. Namun, pengalaman dalam sektor lain menunjukkan bahwa pemberdayaan sering kali terhambat oleh kesenjangan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Hal ini terutama terjadi ketika implementasi kebijakan tidak disertai dengan komunikasi yang jelas dan akuntabilitas yang efektif, seperti yang tercermin dalam upaya-upaya pemberantasan praktik pasung di sektor kesehatan mental (Hidayat et al., 2023). Jawa Tengah, dengan posisi geografis dan demografi yang unik, menawarkan peluang besar bagi PTKB untuk mengembangkan program yang lebih relevan dan disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Pendekatan ini sejalan dengan strategi kesehatan masyarakat yang menargetkan intervensi berdasarkan karakteristik demografis, seperti penerapan area bebas asap rokok untuk mengatasi kesenjangan kesehatan di beberapa wilayah (Martini et al., 2022). Pemanfaatan lokasi strategis ini, bersama dengan peningkatan komunikasi dan penjangkauan kepada masyarakat, dapat memperkuat peran PTKB dalam menyediakan pendidikan yang inklusif dan relevan dengan masyarakat setempat.

Selain itu, dalam menghadapi tantangan ini, PTKB dapat memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memperluas jangkauan mereka. Penggunaan teknologi, seperti yang terlihat dalam penerapan telemedicine selama pandemi COVID-19, dapat membuka akses pembelajaran yang lebih fleksibel dan menjangkau khalayak yang lebih luas (Parlindungan et al., 2023). Penerapan teknologi ini, jika dioptimalkan, dapat membantu mengatasi tantangan akses informasi yang terbatas dan memungkinkan PTKB untuk menjangkau lebih banyak siswa dari berbagai latar belakang sosial dan budaya. Untuk meningkatkan efektivitas strategi-strategi ini, penting juga untuk melibatkan pemangku kepentingan kunci, seperti pemimpin agama dan tokoh masyarakat lokal. Pendekatan ini terbukti efektif dalam sektor kesehatan masyarakat, di mana dukungan dari pemimpin lokal dapat memperkuat partisipasi masyarakat dan memastikan keberlanjutan program (Wibowo et al., 2023). Dalam konteks PTKB, keterlibatan tokoh agama dan masyarakat setempat dapat memperkuat kesadaran dan partisipasi dalam pendidikan agama Buddha, serta membantu menjembatani kesenjangan antara kebijakan pendidikan dan kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, tantangan

yang dihadapi oleh PTKB di Jawa Tengah mencerminkan isu-isu sistemik yang lebih luas dalam lanskap pendidikan Indonesia. Untuk mengatasi tantangan ini, dibutuhkan pendekatan yang menyeluruh dan terkoordinasi yang mencakup peningkatan akses informasi, peningkatan partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi dalam pendidikan. Dengan belajar dari pengalaman di sektor lain, seperti kesehatan dan kebijakan publik, PTKB dapat merumuskan strategi yang tidak hanya meningkatkan akses pendidikan tetapi juga memberdayakan masyarakat secara efektif.

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam pembangunan kualitas sumber daya manusia (SDM). Dalam tridarma perguruan tinggi, pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat menjadi kerangka utama untuk menciptakan perubahan sosial, peningkatan kualitas SDM, dan pembentukan peradaban bangsa (Sr & Kartika, 2020). Dalam konteks pendidikan agama Buddha, PTKB diharapkan tidak hanya menjadi institusi pendidikan tetapi juga agen transformasi yang memengaruhi perkembangan masyarakat secara menyeluruh. Hal ini memerlukan layanan pendidikan yang berkualitas, kompetensi dosen yang unggul, serta kebijakan yang inklusif dan berkelanjutan. Berbagai studi sebelumnya memberikan wawasan penting terkait tantangan dan peluang dalam pengelolaan pendidikan tinggi keagamaan. Kompetensi guru berperan penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Manajemen konsultasi guru yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan hasil pembelajaran siswa (Sulan, 2022). Disiplin guru juga berdampak signifikan pada kinerja dosen di perguruan tinggi agama Buddha (Wijani & Candra, 2020). Selain itu, kualitas layanan pendidikan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan siswa. Penelitian menunjukkan bahwa 73,4% hasil pembelajaran siswa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti disiplin guru dan layanan Pendidikan (Tansel et al., 2022).

Penelitian tentang pendidikan Buddhis, khususnya dalam aspek praktis seperti manajemen dan inklusivitas, masih terbatas. Sebagian besar studi yang ada cenderung menekankan dimensi filosofis dan mengabaikan pentingnya integrasi pendekatan tata kelola manusia yang menghormati hak asasi manusia, yang sangat krusial untuk menciptakan layanan pendidikan yang inklusif. Untuk mengatasi tantangan ini, beberapa pendekatan baru diusulkan, termasuk integrasi semangat Buddhayana dalam praktik pendidikan, peningkatan manajemen konsultasi guru, serta pergeseran fokus penelitian dari dimensi filosofis ke aspek praktis. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan Buddhis. Integrasi semangat Buddhayana dalam praktik pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan harmonis, dengan menekankan pentingnya dimensi budaya dan filosofis yang sering diabaikan dalam model kepuasan pelanggan yang ada (Kolata, 2023). Penerapan semangat Buddhayana dalam pendidikan bukan hanya berfokus pada pembelajaran teoretis, tetapi juga pada nilai-nilai yang dapat membentuk karakter siswa dalam konteks budaya dan spiritual. Selain itu, meningkatkan pengelolaan konsultasi guru dapat memperbaiki kompetensi dan hasil belajar siswa. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung intervensi pendidikan yang lebih personal dan berbasis kebutuhan, seperti yang telah diterapkan dalam pendidikan seksualitas komprehensif di Indonesia, di mana dukungan pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk kesuksesan, pendekatan serupa dapat diterapkan dalam pendidikan Buddhis (Reeuwijk et al., 2023).

Pergeseran fokus penelitian dari dimensi filosofis ke aspek praktis, seperti pengembangan kurikulum dan bimbingan karir, juga menjadi langkah penting dalam memenuhi kebutuhan pendidikan saat ini dalam pendidikan Buddhis. Pendekatan ini mirip dengan penerapan nilai-nilai moderasi agama dalam pendidikan Islam, yang telah berhasil menciptakan lingkungan sekolah yang aman dan terhormat, serta mendukung pengembangan potensi siswa secara holistik (Цегельник, 2023). Dalam mengembangkan model kepuasan pelanggan untuk pendidikan Buddhis, penting untuk mempertimbangkan dimensi budaya dan filosofis yang unik. Pengalaman komunitas Buddhis Shin Inggris menunjukkan pentingnya mengakomodasi beragam kebutuhan dan menumbuhkan rasa memiliki di antara anggota, sehingga pendidikan dapat menciptakan keterhubungan yang lebih dalam antara siswa, guru, dan komunitas (Kolata, 2023).

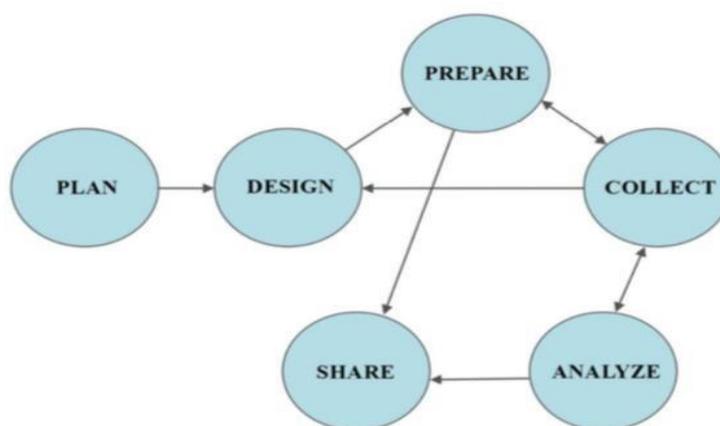
Meskipun pendekatan ini menawarkan solusi yang menjanjikan, penerapannya tidak tanpa tantangan. Peran biara-biara dalam pemerintahan, seperti yang terlihat dalam konteks Buddhis Tibet, menggambarkan kompleksitas dalam mengintegrasikan struktur tradisional dengan praktik pendidikan modern ((Huadancairang), 2023). Selain itu, hambatan yang dihadapi oleh migran Nepal

dalam mengakses perawatan kesehatan selama krisis COVID-19 menyoroti pentingnya mengatasi hambatan bahasa dan budaya dalam berbagai pengaturan, termasuk pendidikan (Paudel et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami dan merespons tantangan ini dengan pendekatan yang sensitif terhadap budaya dan kontekstual dalam implementasi perubahan pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan pendidikan tinggi agama Buddha di Jawa Tengah, dengan fokus pada dampak layanan, kemudahan akses informasi pendidikan, dan kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dampak layanan pendidikan tinggi agama Buddha terhadap masyarakat di Jawa Tengah, menganalisis kemudahan akses informasi pendidikan tinggi di PTKB Jawa Tengah, serta mengevaluasi kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh PTKB. Melalui analisis ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi agama Buddha di Jawa Tengah, menciptakan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat kontribusi PTKB dalam pembangunan kualitas SDM dan pemberdayaan umat Buddha

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan dalam studi perguruan tinggi agama Buddha di Jawa Tengah memberikan wawasan mendalam mengenai perspektif pemangku kepentingan terkait layanan pendidikan di lembaga-lembaga tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan multi-situs untuk menangkap konteks yang lebih luas dan sudut pandang yang beragam dari tiga perguruan tinggi berbeda, yang memungkinkan pemahaman komprehensif tentang tantangan dan tema umum yang dihadapi oleh masing-masing institusi (Jones et al., 2023). Wawancara mendalam dengan 5 responden, termasuk pemimpin, dosen, mahasiswa, dan perwakilan masyarakat, memberikan data naratif yang kaya yang mencerminkan pengalaman dan pandangan yang berbeda terkait kualitas pendidikan di perguruan tinggi agama Buddha (Kalender et al., 2023). Selain itu, analisis dokumen digunakan untuk memberikan konteks tambahan dan memvalidasi temuan melalui triangulasi data, memastikan akurasi dan kredibilitas temuan yang diperoleh dari wawancara (Rabin et al., 2023). Pendekatan ini, sejalan dengan definisi Creswell tentang penelitian kualitatif sebagai sarana untuk mengeksplorasi makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap masalah sosial, membantu menggali nuansa yang mendalam terkait pengelolaan layanan pendidikan (Michel et al., 2023). Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang holistik, penting untuk mengakui keterbatasan seperti potensi bias peneliti dan tantangan dalam menggeneralisasi temuan. Meskipun demikian, penggunaan triangulasi data dan observasi langsung mengurangi bias ini, memastikan representasi yang lebih seimbang dan akurat dari layanan pendidikan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi agama Buddha



Gambar 1. Langkah-langkah Metode Penelitian Studi Kasus

Pada tahap Rencana studi kasus, peneliti mengidentifikasi pertanyaan penelitian dan menentukan kesesuaian metode studi kasus untuk mengeksplorasi masalah kompleks dalam konteks kehidupan nyata (Shaw et al., 2023). Memahami kekuatan dan keterbatasan metode ini sangat penting untuk menyelaraskannya dengan tujuan penelitian (Shaw et al., 2023). Selanjutnya, pada tahap Desain,

kerangka sistematis dikembangkan untuk menghubungkan pengumpulan data dengan pertanyaan penelitian, melibatkan pemangku kepentingan utama untuk mencapai hasil yang komprehensif (Sittig et al., 2023). Pada tahap Persiapkan, instrumen penelitian seperti pedoman wawancara diuji untuk validitas dan reliabilitas, dengan keterlibatan pasien dan publik meningkatkan relevansi instrumen tersebut (Moult et al., 2023). Data dikumpulkan melalui berbagai metode seperti wawancara dan pengamatan mendalam, serta triangulasi untuk meningkatkan akurasi temuan (Michel et al., 2023; Shaw et al., 2023). Tahap Analisis melibatkan pemrosesan data, menguji validitas dan menyusunnya dalam matriks untuk klasifikasi yang lebih jelas (Holmqvist et al., 2023). Terakhir, pada tahap Bagikan, temuan disusun dan disebarluaskan untuk memberikan kontribusi pada pengetahuan ilmiah yang lebih luas (Shaw et al., 2023). Meskipun metode studi kasus menawarkan wawasan mendalam, penting untuk mempertimbangkan keterbatasan seperti potensi bias dan tantangan dalam menggeneralisasi temuan, yang memerlukan desain yang hati-hati untuk memastikan hasil yang kuat dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jasa Layanan Pendidikan

Mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, *stakeholder*, masyarakat). Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk (Lupiyoadi & Hamdani., 2006). Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif. Kotler dalam mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya (Nasution, 2004).

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner (Pendidikan., 2008) berpendapat: *“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”*. Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa adalah meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan output (keluaran) berupa produk atau konstruksi (hasil karya) non fisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (*form*) seperti kepraktisan, kepatutan, kenyamanan, dan kesehatan, yang pada intinya menarik cita rasa pada pembeli pertama. sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena sifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki *skill* khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal. Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan

infrastruktur dan skil ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

Kualitas Layanan Pendidikan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono. F., 2001). Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung. Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kualitas layanan merupakan faktor penentu penting dalam kepuasan pelanggan, khususnya di sektor-sektor seperti perawatan kesehatan dan perawatan jangka panjang. Model *SERVQUAL*, yang mengevaluasi kualitas layanan melalui dimensi seperti benda nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memberikan kerangka kerja komprehensif untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan. Model ini sangat relevan dalam konteks perawatan kesehatan, di mana jaminan layanan dan kehadiran sosial penyedia layanan—baik manusia maupun mesin—berperan penting dalam kepuasan pelanggan. Dalam perawatan rumah bagi lansia, misalnya, interaksi manusia memainkan peran krusial, dengan empati dan jaminan sebagai elemen utama dalam pemberian layanan yang efektif (Dumps, 2023). Indikator kualitas klinik, seperti frekuensi kunjungan dan perawatan tepat waktu, berhubungan langsung dengan peningkatan hasil pasien, terutama dalam perawatan multiple sclerosis. Hal ini menggarisbawahi relevansi dimensi keandalan dan respons dalam model *SERVQUAL* dalam konteks kesehatan (He et al., 2023). Pendekatan relasional, yang melibatkan empati dan mendengarkan aktif, juga meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam layanan kesehatan mental, sesuai dengan dimensi empati dalam model *SERVQUAL* (Patel et al., 2023). Selain itu, integrasi layanan fisik dan medis untuk lansia menekankan pentingnya pendekatan yang holistik dan komprehensif dalam pemberian layanan, yang berhubungan dengan dimensi benda nyata dan keandalan dalam model *SERVQUAL* (Lin et al., 2023). Meskipun model *SERVQUAL* memberikan kerangka kerja yang kuat untuk menilai kualitas layanan, penting untuk mempertimbangkan konteks dan kebutuhan spesifik penerima layanan. Misalnya, dalam perawatan jangka panjang, kebijakan yang memprioritaskan keterpusatan pada orang dan kualitas hidup dapat meningkatkan pemberian layanan dan kepuasan, menunjukkan bahwa pendekatan fleksibel dalam penilaian kualitas layanan dapat sangat menguntungkan (Irwin et al., 2023).

Dampak Layanan Pendidikan Keagamaan Buddha di Jawa Tengah

Kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), yaitu *tangibles* (aspek fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi ini membantu memberikan pemahaman menyeluruh tentang elemen-elemen kunci dalam layanan pendidikan yang memengaruhi persepsi pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber dari Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha di Jawa Tengah, masing-masing dimensi dibahas berikut ini:

Wawancara dengan Ketua Dewan Pimpinan Daerah Perwakilan Umat Buddha Provinsi Jawa Tengah, Tanto (2021), beliau menjelaskan bagaimana kualitas layanan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap lembaga pendidikan tinggi. Aspek fisik (*tangibles*) menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan. Menurut Tanto, fasilitas yang representatif dan memadai, seperti gedung, ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium, mencerminkan keseriusan lembaga dalam memberikan pendidikan berkualitas. Fasilitas yang baik dapat membangun kepercayaan calon mahasiswa dan orang tua. Selain itu, keandalan layanan (*reliability*) merujuk pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan harapan. Tanto menambahkan bahwa layanan yang konsisten dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi daya tarik yang kuat. Ketika

mahasiswa dan orang tua merasakan keandalan ini, mereka cenderung merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain. Daya tanggap (*responsiveness*) juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan positif dengan mahasiswa. Tanto menyebutkan bahwa mahasiswa sering membutuhkan bimbingan cepat untuk urusan administrasi maupun akademik. Respons cepat menunjukkan profesionalisme dan perhatian lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa, sementara layanan yang lambat dapat menyebabkan kekecewaan. Selain itu, jaminan (*assurance*), yang mencakup kompetensi, sopan santun, dan rasa aman yang dirasakan mahasiswa selama menerima layanan, menjadi elemen penting. Mahasiswa perlu merasa yakin terhadap mutu pendidikan dan profesionalisme tenaga pengajar, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Dimensi terakhir, empati (*empathy*), menekankan pentingnya kemampuan lembaga memahami kebutuhan unik mahasiswa. Tanto menegaskan bahwa lembaga yang memperhatikan kebutuhan khusus, seperti ketersediaan beasiswa atau pendampingan personal, memiliki daya tarik lebih besar.

Mahasiswa yang merasa dihargai dan didukung akan lebih puas selama menempuh pendidikan. Dampak dari layanan yang berkualitas juga diuraikan secara mendalam. Menurut Tanto, semakin baik dan bermutu layanan pendidikan yang diberikan, semakin besar peluang lembaga dipilih oleh calon mahasiswa dan orang tua. Layanan berkualitas memberikan keyakinan bahwa pendidikan yang mereka terima tidak asal-asalan. Informasi tentang layanan yang baik akan menyebar dari mulut ke mulut, menjadi promosi alami yang efektif. Sebaliknya, layanan yang buruk akan membuat calon mahasiswa dan masyarakat mencari alternatif lain. Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan jumlah mahasiswa baru tetapi juga memperkuat reputasi lembaga pendidikan. Reputasi ini menjadi faktor penting dalam keberlanjutan institusi. Tanto menegaskan bahwa lembaga yang gagal memberikan layanan berkualitas akan sulit bersaing dan berpotensi kehilangan calon mahasiswa, yang pada akhirnya dapat menyebabkan penutupan lembaga.

Berdasarkan wawancara dengan Ketua Pimpinan Cabang Himpunan Mahasiswa Buddhis Semarang, Tri Nanda (2021), kualitas layanan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB) di Jawa Tengah dianalisis melalui dimensi-dimensi ini. *Tangibles* meliputi fasilitas dan sarana yang disediakan oleh PTKB untuk mendukung proses pembelajaran. Tri Nanda menjelaskan, “Anak muda sering kali memperhatikan fasilitas fisik seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium sebelum memilih tempat untuk melanjutkan pendidikan tinggi. Jika fasilitas tersebut memadai, itu menjadi salah satu indikator bahwa lembaga tersebut berkualitas.” Informasi ini menunjukkan pentingnya investasi dalam infrastruktur fisik yang menarik dan mendukung kenyamanan mahasiswa. *Reliability* merujuk pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Tri Nanda, “Keandalan dalam menyediakan informasi yang akurat dan program akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sangat penting. Mahasiswa tidak akan memilih lembaga yang tidak mampu memberikan layanan sesuai janji.” Dalam hal ini, keandalan juga mencakup konsistensi lembaga dalam menjalankan jadwal perkuliahan, memberikan bimbingan akademik, dan memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa.

Responsiveness mengacu pada kemampuan lembaga untuk merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan efisien. Tri Nanda menyatakan, “Generasi muda ingin segala sesuatu cepat, termasuk layanan pendidikan. Jika lembaga lambat merespons kebutuhan mahasiswa, seperti pengurusan administrasi atau permasalahan akademik, itu akan menimbulkan ketidakpuasan.” *Responsiveness* lembaga menjadi faktor penting dalam menciptakan kesan positif terhadap layanan pendidikan. *Assurance* dimensi ini melibatkan jaminan yang diberikan oleh PTKB dalam bentuk kompetensi tenaga pengajar dan keamanan yang dirasakan mahasiswa. Tri Nanda menekankan, “Mahasiswa muda ingin belajar di tempat yang memiliki dosen kompeten dan memberikan rasa aman dalam proses pembelajaran. Hal ini menciptakan kepercayaan terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.” Jaminan ini juga mencakup aspek akreditasi lembaga dan program studi yang menjadi pertimbangan utama mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi.

Empathy mencerminkan kemampuan lembaga untuk memahami kebutuhan spesifik mahasiswa. Tri Nanda menjelaskan, “Mahasiswa senang ketika mereka merasa diperhatikan secara personal, misalnya melalui bimbingan akademik yang sesuai atau bantuan beasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga peduli terhadap kebutuhan mereka.” Empati ini menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang erat antara mahasiswa dan lembaga.

Layanan pendidikan yang berkualitas memberikan dampak positif terhadap daya tarik lembaga dan keputusan mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan. Menurut Tri Nanda, “Anak muda cenderung memilih lembaga yang memberikan layanan sesuai kebutuhan mereka. Ketika layanan pendidikan berkualitas, hal itu mendorong mahasiswa untuk memilih dan merekomendasikan lembaga tersebut kepada teman atau keluarga.” Penyampaian informasi yang terbatas menjadi salah satu kendala utama dalam memaksimalkan dampak layanan. Informasi yang disampaikan melalui brosur atau dari mulut ke mulut dinilai kurang efektif, terutama bagi generasi muda yang lebih mengandalkan media digital untuk mencari informasi. Tri Nanda juga menyoroti pentingnya penyampaian informasi yang komprehensif dan terintegrasi secara digital. “Mahasiswa ingin semua informasi, mulai dari jumlah SKS, mata kuliah, biaya, hingga layanan pendukung, tersedia di satu platform yang mudah diakses,” ungkapnya. Penyampaian informasi yang kurang lengkap menyebabkan calon mahasiswa harus mencari tambahan informasi dari berbagai sumber, yang sering kali mengurangi minat mereka.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dewan Pimpinan Daerah Wanita Buddhis Indonesia Jawa Tengah, Ifen Hawati (2021), masing-masing dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut: *Tangibles* mencakup fasilitas fisik dan sarana yang digunakan untuk mendukung layanan pendidikan. Ifen Hawati menjelaskan, “Ketika pelanggan melihat fasilitas fisik yang baik, seperti ruang kelas yang bersih, laboratorium yang memadai, dan infrastruktur lainnya, itu akan menjadi daya tarik tersendiri.” Fasilitas fisik yang berkualitas dapat mencerminkan keseriusan lembaga dalam memberikan layanan pendidikan yang profesional dan berkualitas. Namun, informasi yang diterima menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas di PTKB di Jawa Tengah telah mencapai standar yang diharapkan. *Reliability* mengacu pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Ifen Hawati menambahkan, “Layanan pendidikan yang sesuai dengan SOP menunjukkan keandalan lembaga. Ketika pelanggan merasa yakin bahwa lembaga ini dapat diandalkan, mereka cenderung memilihnya kembali.” Keandalan ini penting untuk memastikan bahwa pelanggan, baik mahasiswa maupun orang tua, merasa percaya terhadap layanan yang diberikan. *Responsiveness* menggambarkan kemampuan lembaga untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat.

Ifen Hawati menyatakan, “Mahasiswa ingin respons yang cepat dan tepat, baik dalam hal bimbingan akademik, administrasi, maupun konsultasi lainnya. Jika lembaga lambat merespons, itu bisa menjadi titik kelemahan yang signifikan.” Sikap responsif ini menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. *Assurance* dimensi ini mencakup aspek kompetensi dan rasa aman yang dirasakan pelanggan. Ifen Hawati menjelaskan, “Jaminan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, seperti dosen yang kompeten dan prosedur yang jelas, menjadi faktor yang membangun kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga.” Aspek jaminan ini juga mencakup akreditasi program studi dan reputasi tenaga pengajar yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan lembaga. *Empathy* mencerminkan kemampuan lembaga untuk memahami kebutuhan individu pelanggan. Ifen Hawati menyebutkan, “Ketika lembaga pendidikan menunjukkan perhatian khusus terhadap kebutuhan mahasiswa, seperti melalui bimbingan personal atau dukungan beasiswa, itu menunjukkan empati yang tinggi. Hal ini membuat mahasiswa merasa dihargai.” Dimensi empati ini penting untuk membangun hubungan emosional antara lembaga dan pelanggannya.

Layanan pendidikan yang berkualitas memiliki dampak langsung pada daya tarik lembaga pendidikan. Ifen Hawati (2021) menyatakan, “Layanan pendidikan yang baik akan menjadi daya pikat dan daya tarik pelanggan untuk mencoba membuktikan kebenaran layanan yang diberikan.” Beliau menambahkan bahwa semakin puas pelanggan dengan layanan yang diterima, semakin besar kemungkinan mereka akan menjadi loyal kepada lembaga tersebut. Informasi yang akurat dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga menjadi faktor penting dalam menarik minat calon mahasiswa baru. Namun, Ifen Hawati menyoroti bahwa penyebaran informasi secara konvensional memiliki kelemahan, seperti kurangnya detail informasi yang diterima. Beliau menyarankan agar PTKB menyiapkan *call center* dan staf humas yang andal untuk memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada masyarakat. “Informasi yang lengkap dan detail akan membantu pelanggan membuat keputusan dengan percaya diri,” ujarnya. Selain itu, beliau menyarankan agar publikasi dilakukan melalui berbagai media, termasuk media sosial dan kerja

sama dengan organisasi keagamaan, untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Berdasarkan wawancara dengan Gayatri, Staf Pembimbing Masyarakat Buddha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah (2021), serta Dyah, salah satu praktisi pendidikan Buddha, kualitas layanan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB) di Jawa Tengah dianalisis melalui dimensi ini. *Tangibles* mencakup fasilitas fisik, lingkungan belajar, dan sarana pendukung lainnya. Gayatri menyatakan, “Layanan pendidikan yang berkualitas dimulai dari fasilitas yang memadai. Ruang kelas yang nyaman, perpustakaan dengan koleksi yang lengkap, serta laboratorium yang memadai mencerminkan keseriusan lembaga dalam memberikan pendidikan berkualitas.” Namun, Dyah menambahkan bahwa penyediaan informasi mengenai fasilitas ini masih kurang tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. “Banyak yang tidak tahu fasilitas seperti apa yang ada di perguruan tinggi ini karena informasinya hanya disampaikan melalui brosur atau kegiatan tertentu,” ujarnya. *Reliability* mengacu pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Gayatri menegaskan, “Jika layanan yang diberikan sesuai dengan SOP, maka dapat dipastikan lembaga tersebut memberikan layanan yang berkualitas. Apalagi jika mampu melampaui standar yang ditetapkan, itu menunjukkan lembaga yang sangat baik.” Keandalan juga dapat dilihat dari peningkatan jumlah mahasiswa setiap tahunnya. “Jika jumlah mahasiswa meningkat, itu menunjukkan bahwa masyarakat mempercayai layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut,” lanjutnya. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan lembaga untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat. Menurut Dyah, “Penyebaran informasi layanan pendidikan masih lebih banyak dilakukan melalui verbal, seperti kegiatan pengabdian masyarakat atau penelitian. Ini tidak cukup responsif terhadap kebutuhan generasi muda yang lebih banyak mencari informasi secara digital.” Gayatri menambahkan, “Lembaga perlu menyediakan platform informasi yang lebih modern dan cepat, seperti situs web atau aplikasi, agar kebutuhan informasi calon mahasiswa dapat dipenuhi dengan segera.” *Assurance* mencakup kompetensi tenaga pengajar dan rasa aman yang dirasakan pelanggan.

Gayatri menyatakan, “Jaminan kualitas tenaga pengajar dan akreditasi program studi menjadi aspek penting dalam menarik minat calon mahasiswa. Ketika lembaga dapat memberikan kepastian bahwa tenaga pengajarnya kompeten dan program studi terakreditasi baik, calon mahasiswa akan lebih yakin untuk memilih lembaga tersebut.” Namun, Dyah menambahkan bahwa informasi mengenai akreditasi program studi dan tenaga pengajar sering kali tidak disampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. *Empathy* mencerminkan perhatian lembaga terhadap kebutuhan spesifik pelanggan. Gayatri menyebutkan, “Lembaga yang menunjukkan perhatian lebih, seperti menyediakan beasiswa atau layanan konsultasi personal, akan lebih diminati oleh masyarakat.” Dyah juga menyoroti bahwa empati tidak hanya diterapkan dalam layanan langsung kepada mahasiswa, tetapi juga dalam penyebaran informasi. “Informasi tentang layanan pendidikan harus menjangkau seluruh masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah terpencil, agar semua umat Buddha bisa mendapatkan akses yang sama,” ungkapnya.

Layanan pendidikan yang berkualitas memberikan dampak signifikan pada daya tarik lembaga pendidikan. Gayatri menjelaskan, “Ketika layanan pendidikan sesuai dengan SOP atau bahkan melampaui standar, calon mahasiswa dan orang tua akan tertarik untuk mendaftar. Ini menjadi daya tarik utama lembaga pendidikan.” Peningkatan jumlah mahasiswa setiap tahun juga menjadi indikator keberhasilan layanan yang diberikan. Selain itu, Dyah menambahkan bahwa informasi yang tidak disampaikan secara lengkap atau hanya disebarakan melalui brosur membuat masyarakat kesulitan mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan. “Brosur yang terbatas dalam ruang sering kali tidak mampu menyampaikan informasi yang komprehensif,” jelasnya. Gayatri dan Dyah sepakat bahwa inovasi dalam penyebaran informasi sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan layanan pendidikan. Penggunaan media digital, seperti situs web dan media sosial, serta pengembangan platform yang memungkinkan calon mahasiswa mendapatkan informasi lengkap secara daring, menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan tinggi keagamaan Buddha. Dengan layanan yang berkualitas dan penyebaran informasi yang efektif, PTKB di Jawa Tengah dapat memperkuat posisinya sebagai pilihan utama dalam pendidikan tinggi keagamaan

Berdasarkan wawancara dengan Ketua Pimpinan Cabang Pemuda Theravada Indonesia Kota Semarang, Calvin (2021), kualitas layanan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB) di Jawa Tengah dianalisis sebagai berikut: *Tangibles* mencakup fasilitas yang disediakan oleh PTKB untuk mendukung proses pendidikan. Calvin menyatakan, “Ruang kelas, perpustakaan, fasilitas laboratorium, hingga fasilitas pendukung lainnya menjadi hal pertama yang dinilai oleh calon mahasiswa sebelum memilih lembaga pendidikan.” Ia menekankan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya mencerminkan keseriusan lembaga dalam memberikan pendidikan, tetapi juga menjadi daya tarik bagi calon mahasiswa. Namun, ia juga mencatat bahwa informasi mengenai fasilitas ini belum sepenuhnya tersedia secara komprehensif di platform daring milik PTKB. *Reliability* mencakup kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang diberikan. Calvin menjelaskan, “Keandalan layanan sangat penting karena calon mahasiswa, terutama generasi muda, mencari kepastian bahwa apa yang dijanjikan oleh lembaga pendidikan benar-benar diwujudkan. Jika SOP diikuti dengan baik, maka layanan akan terasa lebih terpercaya.” Keandalan juga terlihat dari akreditasi program studi dan reputasi lembaga, yang menjadi perhatian utama calon mahasiswa. *Responsiveness* menggambarkan kemampuan lembaga untuk merespons kebutuhan dan pertanyaan pelanggan dengan cepat dan efektif.

Calvin menyebutkan, “Anak muda saat ini menginginkan informasi yang dapat diakses dengan cepat. Jika layanan lambat atau tidak responsif, calon mahasiswa akan mencari lembaga lain yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.” Ia menyoroti perlunya PTKB mengembangkan sistem respons berbasis digital yang memungkinkan calon mahasiswa mendapatkan jawaban secara real-time, misalnya melalui chatbot atau layanan *call center*. *Assurance* mencakup jaminan yang diberikan lembaga dalam hal kompetensi tenaga pengajar dan akreditasi program studi. Calvin menyatakan, “Jaminan dalam bentuk kualitas dosen dan akreditasi yang baik menjadi salah satu faktor utama bagi calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Tanpa jaminan ini, kepercayaan terhadap layanan pendidikan akan menurun.” Ia menekankan pentingnya transparansi informasi terkait akreditasi program studi dan profil tenaga pengajar, yang dapat disajikan melalui platform digital resmi lembaga. *Empathy* mengacu pada perhatian lembaga terhadap kebutuhan individu pelanggan. Calvin menegaskan, “Mahasiswa merasa lebih nyaman ketika lembaga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan mereka, seperti bimbingan akademik, bantuan beasiswa, atau konsultasi personal.” Empati ini dapat ditunjukkan melalui layanan yang ramah dan personal, yang membuat mahasiswa merasa dihargai sebagai individu.

Layanan pendidikan yang berkualitas memiliki dampak yang signifikan terhadap daya tarik lembaga pendidikan tinggi. Calvin menjelaskan, “Jika program studi sesuai dengan minat dan bakat calon mahasiswa, serta layanan pendidikannya memuaskan, calon mahasiswa akan memilih lembaga tersebut tanpa ragu.” Namun, ia mencatat bahwa informasi mengenai layanan pendidikan PTKB di Jawa Tengah masih terbatas dan sering kali hanya diketahui oleh komunitas tertentu. “Pemuda seperti saya mengetahui informasi tentang lembaga ini hanya karena pernah ada kerja sama dalam kegiatan. Selain itu, informasinya tidak mudah diakses,” tambahnya. Calvin juga menyoroti perlunya PTKB di Jawa Tengah untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi. Ia mengusulkan, “Perguruan tinggi ini perlu memiliki basis data yang terstruktur, sehingga setiap informasi terkait layanan pendidikan dapat diakses dengan mudah oleh calon mahasiswa melalui satu platform digital.” Dengan basis data yang kuat, semua informasi layanan pendidikan, seperti program studi, biaya, fasilitas, dan akreditasi, dapat disampaikan dengan jelas dan lengkap.

Kualitas layanan pendidikan sangat penting bagi calon mahasiswa dalam memilih institusi, termasuk Sekolah Tinggi Agama Buddha di Jawa Tengah. Layanan berkualitas tinggi tidak hanya menarik siswa tetapi juga meningkatkan reputasi dan daya saing institusi (Hermanto, 2020). Kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti fasilitas, kurikulum, kualitas pengajaran, dan koneksi masyarakat, yang secara kolektif menentukan kredibilitas dan popularitas institusi (Latifah, 2024). Studi tentang kualitas layanan di XYZ Institute menunjukkan bahwa peningkatan berkelanjutan dalam pemberian layanan, seperti fasilitas yang lebih baik dan layanan online yang lebih mudah diakses, sangat penting untuk mempertahankan daya saing (Fadiyah et al., 2024). Namun, penyebaran informasi tentang layanan ini sering kali terbatas, hanya menjangkau komunitas tertentu, yang menghambat keterlibatan siswa yang lebih luas. Pemasaran layanan pendidikan tidak hanya tentang komersialisasi tetapi juga memprioritaskan kualitas dan memberikan layanan terbaik kepada

pemangku kepentingan, yang dapat meningkatkan "nilai jual" institusi (Lestari et al., 2024). Terbatasnya jangkauan informasi tentang Sekolah Tinggi Agama Buddha di Jawa Tengah menyoroti perlunya strategi pemasaran yang lebih komprehensif, seperti memanfaatkan berbagai saluran media di luar metode tradisional seperti brosur dan papan iklan (Lestari et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan upaya promosi berkontribusi hampir 70% pada proses pengambilan keputusan siswa dalam memilih perguruan tinggi (Baharsyah et al., 2023). Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan dan strategi promosi dapat meningkatkan pendaftaran dan kepuasan siswa, sebagaimana dibuktikan oleh temuan dari berbagai lembaga pendidikan (Baharsyah et al., 2023). Institusi harus beradaptasi dengan perubahan tuntutan dan harapan untuk memastikan bahwa penawaran mereka tetap relevan dan menarik bagi badan siswa yang beragam, menggabungkan inovasi dalam cara layanan pendidikan dikomunikasikan dan dirasakan oleh siswa potensial.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan temuan penelitian di lapangan terkait dengan layanan pendidikan tinggi keagamaan Buddha di Jawa Tengah dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL* Kualitas layanan pendidikan di Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (PTKB) di Jawa Tengah dapat dinilai melalui lima dimensi utama: *Tangibles* (aspek fisik): Fasilitas fisik seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium menjadi indikator utama kualitas layanan. Namun, informasi tentang fasilitas ini belum sepenuhnya tersampaikan dengan baik. *Reliability* (keandalan): Keandalan layanan terlihat dari konsistensi lembaga dalam mengikuti SOP dan memenuhi janji kepada pelanggan. Kepercayaan terhadap layanan juga dipengaruhi oleh akreditasi program studi dan reputasi tenaga pengajar. *Responsiveness* (daya tanggap): Generasi muda menginginkan layanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Kekurangan dalam respons cepat dapat menurunkan minat calon mahasiswa. *Assurance* (jaminan): Kompetensi tenaga pengajar dan jaminan keamanan dalam proses pendidikan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan. *Empathy* (empati): Perhatian terhadap kebutuhan individu mahasiswa, seperti dukungan beasiswa atau bimbingan personal, menjadi elemen penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara lembaga dan mahasiswa.
2. Dampak Layanan pendidikan yang berkualitas meningkatkan daya tarik PTKB bagi calon mahasiswa dan orang tua. Informasi yang lengkap dan komprehensif dapat memperkuat reputasi lembaga dan mendorong promosi melalui *word of mouth*. Kurangnya informasi yang terintegrasi dan mudah diakses menjadi kendala utama yang dapat menghambat daya tarik lembaga pendidikan. Layanan pendidikan yang buruk dapat menyebabkan calon mahasiswa mencari alternatif lain, yang berpotensi menurunkan jumlah pendaftar di PTKB.
3. Pentingnya Inovasi dalam Penyebaran Informasi mengenai layanan pendidikan di PTKB masih terbatas pada komunitas tertentu dan belum menjangkau masyarakat umum secara luas. Penggunaan media digital, seperti situs web, media sosial, dan aplikasi berbasis data, sangat diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi. Basis data yang terstruktur dan lengkap akan memudahkan calon mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait layanan pendidikan.
4. Rekomendasi Strategis untuk Meningkatkan Kualitas Layanan PTKB perlu meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan memastikan bahwa informasi tentang fasilitas tersebut disampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Pengembangan sistem layanan berbasis digital yang responsif dan transparan akan meningkatkan kepercayaan dan daya saing PTKB. Penyebaran informasi melalui kerja sama dengan organisasi keagamaan dan publikasi media sosial dapat memperluas jangkauan promosi layanan pendidikan. Lembaga pendidikan perlu terus mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan generasi muda yang lebih banyak mengandalkan teknologi dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- (Huadancairang), P. T. (2023). Tibetan buddhist monastery-based rangeland governance in Amdo Tibet, China. *Land Use Policy*, 131, 106756. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2023.106756>
- Anggraeni, M. D., Setiyani, R., Triyanto, E., Iskandar, A., Nani, D., & Fatoni, A. (2023). Exploring the antenatal care challenges faced during the COVID-19 pandemic in rural areas of Indonesia: a qualitative study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12884-023-05495-8>
- Baharsyah, S., Nurhasan, N., & B, R. S. (2023). Kualitas pelayanan dan promosi mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih kuliah di perguruan tinggi. *Prima Magistra*. <https://doi.org/10.37478/jpm.v4i4.3116>
- Dumps, P.-C.-D. P. D. F. E. (2023). Reprint of: Instilling the core tenets of hospitality in healthcare services: The role of service assurance and social presence. *International Journal of Hospitality Management*, 112, 103514. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103514>
- Fadiyah, A., Amar, K., & Tahir, N. (2024). Analysis of Education Service Quality at XYZ Institute with Servqual, PGCV, dan TRIZ Methods. *Jurnal Teknik Industri (Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Kristen Petra)*. <https://doi.org/10.25105/jti.v13i3.19150>
- He, A., Manouchehrinia, A., Glaser, A., Ciccarelli, O., Butzkueven, H., Hillert, S., & McKay, K. A. (2023). Association between clinic-level quality of care and patient-level outcomes in multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis Journal*, 13524585231181578–13524585231181578. <https://doi.org/10.1177/13524585231181578>
- Hermanto, B. (2020). Perencanaan sistem pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. *Foundasia*, 11(2), 52–59. <https://doi.org/10.21831/foundasia.v11i2.26933>
- Hidayat, M. T., Oster, C., Muir-Cochrane, E., & Lawn, S. (2023). Indonesia free from pasung: a policy analysis. *International Journal of Mental Health Systems*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s13033-023-00579-6>
- Holmqvist, M., Ros, A., Lindenfalk, B., Thor, J., & Johansson, L. (2023). How Older Persons and Health Care Professionals Co-designed a Medication Plan Prototype Remotely to Promote Patient Safety: Case Study. *JMIR Aging*, 6, e41950–e41950. <https://doi.org/10.2196/41950>
- Irwin, P., Taylor, D., & Keefe, J. (2023). Provincial policies affecting resident quality of life in Canadian residential long-term care. *BMC Geriatrics*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12877-023-04074-y>
- Jones, B., Atkins, J. R., Shannon, C., Smith, R. E., Cox, C., John, M., Bannister, N., Raleigh, V. S., Mateen, B. A., & Drummond, R. (2023). Qualitative interviews to understand methods and systems used to collect ethnicity information in health administrative data sources in England. *Wellcome Open Research*, 8, 265. <https://doi.org/10.12688/wellcomeopenres.19262.1>
- Kalender, U., Wiegmann, S., Ernst, M., Ihme, L., Neumann, U., & Stöckigt, B. (2023). Who is sensitising whom? A participatory interview guide development as an awareness tool within a health care research project. *Heliyon*, 9(6), e16778–e16778. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16778>
- Kolata, P. (2023). Navigating inclusion: ‘home-making’ in the UK Shin Buddhist community. *Religion, State and Society*, 51(3), 283–299. <https://doi.org/10.1080/09637494.2023.2212578>
- Latifah, P. (2024). *Aspek dinamika manajemen mutu dalam konteks pendidikan*. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i2.2801>
- Lestari, T., Chotimah, C., & Junaris, I. (2024). *Sistem informasi pemasaran pendidikan*. <https://doi.org/10.47498/skills.v3i1.2000>
- Lin, Q., Wang, B., Zhang, X., Wang, Y., Zhao, H., & Yang, J. (2023). A Study on the Demands of Physical and Medical Integration Services for the Elderly in the Dabei Quhou Community in Qingdao. *Sustainability*, 15(13), 10064. <https://doi.org/10.3390/su151310064>
- Lupiyoadi & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat.
- Martini, S., Artanti, K. D., Hargono, A., Widati, S., Ahsan, A., & Prabandari, Y. S. (2022). Association between percentage of smokers and prevalence of smoking attributable morbidity in Indonesia: one decade after implementation of smoke-free area regulation. *BMC Public Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-022-14435-8>
- Michel, A., Kamudoni, P., Marrel, A., Adiutori, R., Desvignes-Gleizes, C., Lanar, S., Schache, P.,

- Spies, E., & Park, J. (2023). Integrating qualitative interviews in drug development and the use of qualitative evidence in product labelling and health technology assessments: a review. *Frontiers in Medicine*, *10*. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1197529>
- Moult, A., McGrath, C., Lippiett, K., Coope, C., Chilcott, S., Mann, C., Evans, N., Turner, A., Dziedzic, K., Portillo, M. C., & Johnson, R. (2023). A proposal to embed patient and public involvement within qualitative data collection and analysis phases of a primary care based implementation study. *Research Involvement and Engagement*, *9*(1). <https://doi.org/10.1186/s40900-023-00440-7>
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Parlindungan, F., Sumariyono, S., Hidayat, R., Wibowo, S. A. K., Ariane, A., Damanik, J., Araminta, A. P., & Yunita, K. (2023). Learning from the COVID-19 pandemic: health care disturbances and telemedicine as an alternative rheumatology practice in Indonesia. *BMC Health Services Research*, *23*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09389-5>
- Patel, Z., Moffat, C., & Alachkar, M. (2023). A Qualitative Evaluation of the Quality of Assessments for the Psychological Medicine in Primary Care Service: A Patient Perspective. *British Journal of Psychiatry Open*, *9*(S1), S143–S144. <https://doi.org/10.1192/bjo.2023.391>
- Paudel, S., Gilmour, S., Lee, H. J., & Kanbara, S. (2023). Barriers and facilitating factors to healthcare accessibility among Nepalese migrants during COVID-19 crisis in Japan: an exploratory sequential mixed methods study. *BMC Public Health*, *23*(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16107-7>
- Pendidikan., T. D. J. A. (2008). *Pengelolaan Pendidikan*. Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UPI.
- Putri, N. K., Laksono, A. D., & Rohmah, N. (2023). Predictors of national health insurance membership among the poor with different education levels in Indonesia. *BMC Public Health*, *23*(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15292-9>
- Rabin, B. A., Cain, K. L., Salgin, L., Watson, P. L., Oswald, W., Kaiser, B. N., Ayers, L. M., Yi, C., Alegre, A., Ni, J., Reyes, A., Yu, K. E., Broyles, S. L., Tukey, R., Laurent, L. C., & Stadnick, N. A. (2023). Using ethnographic approaches to document, evaluate, and facilitate virtual community-engaged implementation research. *BMC Public Health*, *23*(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15299-2>
- Reeuwijk, M. van, Rahmah, A., & Mmari, K. (2023). Creating an Enabling Environment for a Comprehensive Sexuality Education Intervention in Indonesia: Findings From an Implementation Research Study. *Journal of Adolescent Health*, *73* 1S(1), S15–S20. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2022.07.016>
- Shaw, S., Papparini, S., Murdoch, J., Green, J. C., Greenhalgh, T., Hanckel, B., Petticrew, M., Wood, G. W., & Papoutsis, C. (2023). TRIPLE C reporting principles for case study evaluations of the role of context in complex interventions. *BMC Medical Research Methodology*, *23*(1). <https://doi.org/10.1186/s12874-023-01888-7>
- Sittig, D. F., Boxwala, A. A., Wright, A., Zott, C., Desai, P. J., Dhopeswarkar, R. V., Swiger, J., Lomotan, E. A., Dobes, A., & Dullabh, P. (2023). A lifecycle framework illustrates eight stages necessary for realizing the benefits of patient-centered clinical decision support. *Journal of the American Medical Informatics Association*. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocad122>
- Sr, R. M., & Kartika, L. (2020). *Strategi pengembangan lulusan Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor melalui tracer study*. *11*(1), 1–14.
- Sulan. (2022). Management of Consultation Teachers of Buddhist Religious Education to Increase Quality of Learning (a Qualitative Descriptive Studies of the Quality of Scientific Learning Upon Buddhist Education Subject Teacher Consultation in Jakarta). *International Journal of Advanced Research*, *10*(04), 394–401. <https://doi.org/10.21474/ijar01/14560>
- Tansel, E., Suherman, S., & Khiong, K. (2022). The role of the quality of educational services and the discipline of Buddhist education teachers affects student learning outcomes. *Smaratungga: Jurnal of Education and Buddhist Studies*, *2*(2), 103–112. <https://doi.org/10.53417/sjeb.v2i2.76>
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE.
- Wibowo, R. A., Hartarto, R. B., Bhattacharjee, A., Wardani, D. T. K., Sambodo, N. P., Utomo, P.

- S., Annisa, L., Hakim, M. S., Sofyana, M., & Dewi, F. S. T. (2023). Facilitators and barriers of preventive behaviors against COVID-19 during Ramadan: A phenomenology of Indonesian adults. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.960500>
- Wijani, & Candra, A. (2020). Hubungan Kedisiplinan Kerja Dan Inovasi Pembelajaran Dengan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha. *Jurnal Dhammavicaya*, IV(2), 1–9.
- Цергельник, Н. (2023). Religious moderation in Islamic religious education textbook and implementation in Indonesia. *Theological Studies/Teologiese Studies*, 79(1). <https://doi.org/10.4102/hts.v79i1.8592>