

## KEPUASAN MASYARAKAT BUDDHIS DI KABUPATEN PATI AKAN LAYANAN INFORMASI PERGURUAN TINGGI AGAMA BUDDHA (PTAB)

Mirrah Megha Singamurti, Noviyana Dwi D

STABN Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah

[Mirrahmegha99@gmail.com](mailto:Mirrahmegha99@gmail.com), [noviyanaadwii@gmail.com](mailto:noviyanaadwii@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat buddhis di Kabupaten Pati akan layanan informasi dari Perguruan Tinggi Agama Buddha (PTAB). Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan campuran dimana menggunakan kombinasi dari penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan instrument wawancara dan penyebaran angket. Penelitian ini dilakukan di wilayah kabupaten Pati yang banyak terdapat umat buddha terutama generasi muda. Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa layanan informasi yang diberikan PTAB wilayah kabupaten Pati masih cukup puas di dukung dengan hasil analisis angket tingkat kepuasan sebesar 68,6% di wilayah kabupaten Pati.

Kata Kunci: Kepuasan, Masyarakat Buddhis, Perguruan Tinggi Buddha

### Abstract

*This study aims to determine the satisfaction of the Buddhist community in district Pati with information services from the Buddhist Higher Education Institution (PTAB). The method used in this study uses a mixed approach which uses a combination of qualitative and quantitative research with interview instruments and questionnaires. This research was conducted in Pati district where there are many Buddhists, especially the younger generation. The results of the research that have been carried out concluded that the information services provided by the PTAB in the Pati district are still quite satisfied with the support of the results of the questionnaire analysis of the satisfaction level of 68,6% in the Pati district*

*Key Word: Satisfaction, Buddhist Society, Buddhist Higher Education*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan pendidikan agama Buddha dari tahun-ketahun mengalami peningkatan meskipun belum signifikan. Tetapi minat umat Buddha untuk bersekolah di PTAB kurang tertarik, karena di anggap kurang optimal dalam segi kualitas dan mutu layanan pendidikan. Sehingga menyingkapi hal demikian, PTAB melakukan peningkatan yaitu melalui layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, informasi dosen pengajar, informasi jurusan program studi, dan kegiatan mahasiswa. Semua layanan informasi yang ada di PTAB tersebut diberikan ke masyarakat bertujuan supaya masyarakat mengetahui informasi dari PTAB tersebut. Sehingga dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat Buddhis di Kabupaten Pati akan layanan informasi PTAB.

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi Dirjen Bimas Buddha untuk meningkatkan kinerja suatu program pelayanan pendidikan tinggi agar mampu meningkatkan mutu pelayanan PTAB yang ada di Indonesia pada umumnya. Selain itu, bagi PTAB dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, mengenai sebuah pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan kualitas mutu PTAB dalam menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Menyingkapi hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk mengkaji tentang Kepuasan Masyarakat Buddhis di kabupaten Pati akan Layanan Informasi PTAB.

Penelitian dilakukan di kabupaten Pati mengingat jumlah umat buddha di kabupaten Pati relative lebih banyak, selain itu jumlah pemuda buddhis yang ada diwilayah kabupaten Pati banyak yang melanjutkan pendidikan di PTAB yang tersebar diwilayah Indonesia, bahkan pemuda-pemuda buddhis yang ada diwilayah kabupaten Pati banyak yang berasal dari lulusan PTAB. Hal inilah yang melatar belakangi peneliti ingin meninjau kepuasan dari masyarakat terutama diwilayah kabupaten Pati.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode

penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong, 2013: 11). Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2013: 6) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang memiliki permasalahan sebagai suatu keutuhan dan dapat memberikan informasi menyeluruh mengenai permasalahan tersebut agar menghasilkan sebuah data sesuai kebutuhan penelitian.

Penelitian dilakukan di Kabupaten Pati. Subjek yang akan diteliti adalah umat Buddha yang berada di kabupaten Pati karena jumlah umat Buddha yang dominan. Subjek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah umat Buddha yang ada di vihara tersebut baik dari usia remaja sampai dewasa 15-40 tahun dan hasil wawancara dari tiga responden yaitu ketua vihara, tokoh agama dan umat Buddha, untuk mengetahui layanan informasi yang didapatkan dari PTAB. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara dan angket.

Menurut pendapat Sugiyono (2012: 166) Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Observasi disini untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat mengenai layanan informasi yang didapatkan dari PTAB.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil Sugiyono (2016: 137-138). Wawancara yang dilakukan sebagai dasar untuk menggali data dan informasi terkait layanan informasi tentang keberadaan PTAB dengan mengambil dari tiga narasumber masing-masing vihara diantaranya ketua vihara, tokoh agama dan umat.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan komponen wawancara yang dilakukan. Sebagai data pendukung dan penarikan kesimpulan peneliti menambahkan dengan angket. Angket atau kusioner teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2016: 142).

Instrumen yang lain yaitu dengan menggunakan angket, angket dipergunakan sebagai instrumen memperkuat hasil wawancara maupun observasi yang telah dilakukan, angket disini menggunakan angket untuk mengetahui kepuasan masyarakat akan layanan informasi yang diberikan PTAB. Menggunakan pernyataan-pernyataan yang dikembangkan dari indikator yang ditentukan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Angket**

Persen (%) adalah sebuah perbandingan yang menyatakan pecahan dari seratus. Angket di sebarakan di Angket di sebarakan di Kabupaten Pati di dua vihara sejumlah 47 responden memperoleh 68,6% dalam kategori baik dengan komposisi presentase setiap indikator sebagai berikut: a) biaya 71,3% dalam kategori puas, b) Penggunaan jasa 60,6% dalam kategori puas c) keadaan perkuliahan dan keterampilan 70,6% dalam kategori puas, d) layanan informasi 66,7% dalam kategori puas, e) jaminan keamanan 70,4% dalam kategori puas, f) empati 65,5% dalam kategori puas g) Penafsiran fisik 68,3% dalam kategori puas.

Kategori penilain kepuasan layanan informasi:

No.	Sekor dalam persen (%)	Kategori Kelayakan
1.	0 – 20	Sangat Tidak Puas
2.	20,1 – 40	Tidak Puas
3.	40,1 – 60	Cukup Puas
4.	60,1 – 80	Puas
5.	80,1 – 100	Sangat Puas

### **Hasil Wawancara**

Wawancara yang dilaksanakan untuk menggali data terkait layanan informasi yang ada di seluruh PTAB. Peneliti melaksanakan wawancara yang dilakukan di beberapa vihara yang berada di beberapa wilayah tersebut antara lain yaitu, wilayah Pati, diantaranya Vihara Dhamma Metta, Vihara Eka Dhamma Loka di Kabupaten Pati.

Penggalian informasi dilaksanakan dengan wawancara kepada informan dari masing-masing vihara yang ada di Jawa Tengah. Wawancara yang dilakukan sebagai dasar untuk menggali data dan informasi terkait Layanan Informasi tentang keberadaan PTAB dengan mengambil informan tiga informan dari masing-masing vihara, diantaranya ketua Vihara, tokoh agama dan umat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang dilakukan di vihara Eka Dhamma Loka dan vihara Dhammametta Kecamatan Cluwak, Kabupaten Pati dari ke enam narasumber dapat disimpulkan bahwa dari segi biaya tidak mengetahui biaya apa saja yang harus dibayar ketika berkuliah di PTAB. Jika ada mungkin itu biaya kos ataupun yang lain dan tergantung dari masing-masing individu. Dari segi layanan jasa kebanyakan para narasumber, mengetahui dengan betul pelayanan jasa apa yang diberikan dari masing-masing PTAB. Dalam segi keadaan perkuliahan dan keterampilan, kebanyakan narasumber belum mengetahui secara detail bagaimana dan efektif tidaknya keadaan perkuliahan yang sedang berlangsung. Namun dalam hal keterampilan, para narasumber menyakini bahwa setiap PTAB pasti punya cara tersendiri untuk meningkatkan kualitas keterampilan bagi mahasiswanya. Selain itu, dalam hal mencari pekerjaan semua tergantung dari masing-masing individu yang menjalaninya. Dalam segi layanan informasi, dari masing-masing PTAB dirasa kurang begitu optimal dalam penyampaiannya, mungkin dianggap belum secara rinci dan kurang menarik sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengikuti hal tersebut. dalam hal segi jaminan keamanan, narasumber tidak mengetahui secara pasti

aman atau tidaknya keamanan disana. Tetapi narasumber menginginkan sikap yang salin toleran dan gotong-royong.

Dari segi empati, narasumber sangat mendukung sekali dengan adanya PTAB Selain itu narasumber pun bersedia membantu mensosialisasikan agar generasi buddhis melanjutkan pendidikan di PTAB. selanjutnya segi penafsiran fisik, narasumber mengatakan tidak mengetahui secara detail, karena kebanyakan belum datang secara langsung ke PTAB tersebut.

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan masyarakat Buddhis di kabupaten Pati akan layanan informasi di Sekolah Tinggi Agama Buddha dapat disimpulkan dengan hasil presentase angket yang disebar di Kabupaten Pati di dua Vihara dengan jumlah 47 responden memperoleh 68,6% dalam kategori puas dan wawancara peneliti memperoleh hasil bahwa masyarakat Cukup puas terhadap layanan informasi yang di berikan oleh masing-masing PTAB.

## Daftar Pustaka

Aji Kurniawan, I Gede Made Metera dan Ni Ketut Adi Mekarsari. 2018. *Kualitas Pelayanan Jasa Dan kepuasan Pelanggan Pada Auto 2000 Singaraja*. Dalam Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi, Vol. 5. September 2018.

Arifin, Z. & Rahayu, I. T. 2011. *Hububngan Antara orientasi Religius Locus of Congtrol dan Psychological Well- being Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*. Jurnal L-Quidwah. Vol 4, No. 4. (1-8)

Burgin, M. Burhan. 2008. *PenelitianKualitatif*. Jakarta : Kencana Pradana Media

Erlyn Nurba. 2012. *Penelitian Analisis tingkat kepuasan pelayanan publik pada puskesmas Loa Janan*. Dalam Jurnal Eksis Vol. 8 No. 2, Agustus 2012:

2168-2357. Online. Sumber Jurnal Eksis diunduh tanggal 23 April 2018.

Ibrahim. 2015. *Metodelogi penelitian kulitatif*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2007. *MetedologiPenelitianKualitatif*. Bandung : PT remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy J. 2012. *MetedologiPenelitianKualitatif*. Bandung : PT remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Silvia Yula Wardani, Rischa Pramudia Trinani. 2019. *Efektifitas Layanan Informasi Karier untuk Meningkatkan Perencanaan Karier Siswa SMA*. Dalam INDONESIA JUORNAL OF EDUCATION COUNSELING 2019, 3(1), 43-50

S.Panjta, Djati dan Didit, Darmawan. 2004. *Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga dan kepuasan Mahasiswa PTS terhadap Minat mereferensikan Kampusnya*. Dalam jurnal Jurnal Widya manajemen dan akutansi. Vol 4 No. 2 Agustus 2004: 190-204.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.CV.

Sukiman, dan Dinata, Pandu. 2017. *Pendidikan Agama Buddha dan Budi Pekerti*, Jakarta: Pusat Kurikulum dan Perbukuan, Balitbang, Kemendikbud.

Tando. 2013. *Organisasi dan menejemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: In Media.

Tohirin. 2008. *Layanan Bimbingan dan Konseling*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 39 Tahun 2014. Pendidikan Keagamaan Buddha : No.1384. 2014

Tjipotono, Fandy dan Gregonus Chandra.  
2012. *PemasaranStrategik*, edisi 2.  
Yogjakarta : Graha Ilmu.

Sondakh. 2013.  
*AsuhanPersalinandanBayiBaruLahir*.  
Jakarta;EGC

Simatupangn E.J. 2008.  
*MenejemenPelayananKebidanan*.

Lovelock, C, dan Jonh Wirtz, 2011.  
*"Pemasaranjasaperspektifedisi7"*.  
Jakarta : Erlangga.

*Kamus BesarBahasa Indonesia*. Jakarta : PT  
Gramedia Pustaka Utama.