



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN SARPRAS
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

2023



Jl. Lintas Jambi-Ma. Bulian KM.16, Sei. Duren,
Kec. Jaluko, Kab. Muaro Jambi, Prov. Jambi



www.lpm.uinjambi.ac.id



lpm-uinjambi.ac.id



(0741) 60548
(0741) 60731

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN SARANA DAN PRASARANA
PUSAT SURVEI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
2023

Penyusun


Nama : Hendra Gunawan, M.Hum
Jabatan : Ketua Pusat Survei dan Kebijakan Publik
Lembaga Penjaminan Mutu
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Disahkan,
Jambi, Desember 2023

Ketua LPM
Dr. Dian Mursidah, M.Ag



Ketua PSKP
Hendra Guawan, M.Hum



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, mitra dan pengguna lulusan terhadap sarana dan prasarana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Survei yang dilakukan oleh tim survei UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Survei ini juga bagian dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Muaranya adalah perbaikan dan peningkatan mutu sebagai bagian dari siklus PPEPP yang dicanangkan sebagai bagian budaya mutu kerja UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat khususnya sarana dan prasarana.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Aamiin.

Jambi, Desember 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Manfaat	3
BAB II KERANGKA TEORI	4
A. Pengertian Sarana dan Prasarana	4
B. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan Permenristekdikti	5
BAB III METODOLOGI SURVEI	7
A. Lokasi dan Waktu Survei	7
B. Metode Survei	7
C. Populasi dan Sampel.....	8
D. Teknik Pengumpulan Data	9
E. Kisi-Kisi Angket.....	10
F. Uji Validitas.....	11
G. Metode Pengolahan Data	12
BAB IV HASIL SURVEI	13
A. Hasil Survei Sarana.....	13
B. Hasil Survei Prasarana.....	16
C. Hasil Survei Sarana dan Prasarana Berkebutuhan Khusus	19
BAB V KESIMPULAN	22
DAFTAR PUSTAKA	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini telah membuat masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia antar negara menjadi hal yang biasa. Manusia dapat bersosialisasi dengan orang di belahan bumi lain, menjadikan dunia seolah semakin kecil dan tanpa batas. Pengaruh globalisasi menyebabkan perubahan pada struktur sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, penyebaran informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi karakteristik perubahan tersebut.

Dalam bidang pendidikan, paradigma saat ini tidak hanya berkaitan dengan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, tetapi juga mempersiapkan peserta didik untuk bersaing di dunia kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan dalam pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

Pertama, dalam aspek kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. Kedua, dalam aspek substansi pendidikan, globalisasi mendorong terbentuknya masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*) dan ekonomi berbasis pengetahuan (*knowledge-based economy*) yang memengaruhi penyusunan kurikulum. Ketiga, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan dalam proses pembelajaran kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak hanya berorientasi pada penguasaan keilmuan, tetapi juga diarahkan untuk mencari keuntungan agar lembaga tersebut dapat lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy

menyatakan, "For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery." pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma dalam tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu: "The university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement, and the training of men at a really high level." Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan menjadi pusat pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi terbagi menjadi tiga bagian utama: pertama, peran idealis sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan; kedua, peran sosial sebagai pusat pemecahan masalah sosial masyarakat; ketiga, peran ekonomis-pragmatis sebagai pusat pelatihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia kerja.

Untuk mewujudkan peran sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, diperlukan alat atau media yang mempermudah proses transfer ilmu pengetahuan. Salah satu media atau alat dalam pendidikan adalah sarana dan prasarana. Proses transfer ilmu tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana dan prasarana, sehingga tercapainya tujuan pembelajaran bergantung pada ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada.

Pentingnya kualitas sarana dan prasarana pendidikan membuat pemerintah melalui Permenristekdikti menetapkan standar yang harus dipenuhi. Dalam Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, khususnya pada Bagian Ketujuh Pasal 31, disebutkan bahwa standar sarana dan prasarana pembelajaran adalah kriteria minimal yang harus dipenuhi sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran untuk mencapai hasil belajar yang diharapkan.

Menindaklanjuti peraturan tersebut, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) merumuskan kebijakan penilaian yang menekankan pada pemenuhan standar sarana dan prasarana sebagai salah satu elemen penting dalam proses akreditasi

perguruan tinggi.

B. Tujuan

Dilakukannya Dilakukannya survei kepuasan bertujuan untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas sarana dan prasarana di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Secara rinci, tujuan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, lulusan, dosen, tenaga kependidikan, mitra, dan pengguna terhadap sarana dan prasarana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Menilai kebermanfaatan sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan akademik dan non-akademik.
3. Menyediakan informasi untuk perbaikan sarana dan prasarana.
4. Mendapatkan gambaran dan informasi sebagai dasar peningkatan kualitas sarana dan prasarana.

C. Manfaat Kerjasama

Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, dan pengguna terhadap sarana dan prasarana.
2. Mendapatkan informasi mengenai kebermanfaatan sarana dan prasarana.
3. Mendapatkan informasi tentang kelebihan dan kekurangan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Menjadi dasar untuk peningkatan kualitas sarana dan prasarana.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Sarana dan Prasarana

Sarana diartikan sebagai alat yang secara langsung digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan, seperti ruang kelas, buku, perpustakaan, laboratorium, dan lain sebagainya. Sebaliknya, prasarana adalah alat yang secara tidak langsung mendukung pencapaian tujuan pendidikan, seperti lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, dan sumber daya finansial.

Dalam Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia disebutkan bahwa prasarana akademik adalah perangkat utama yang menunjang proses pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai. Sarana diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat atau media untuk mencapai tujuan.

Pada PP No. 19 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 42 ayat 1 dan 2 disebutkan sebagai berikut: Pada ayat 1, dinyatakan bahwa "setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan." Pada ayat 2, dinyatakan:

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Dalam buku Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia disebutkan tiga komponen utama tentang standar sarana dan prasarana:

Pertama: standar mutu prasarana akademik mencakup standar mutu bangunan dan standar mutu prasarana umum, *kedua:* standar mutu sarana akademik mencakup standar mutu fasilitas pembelajaran dan standar mutu sumber belajar dan *ketiga:* standar mutu manajemen prasarana mencakup standar perencanaan dan pengadaan prasarana akademik dan standar mutu pengendalian evaluasi dan tindakan perbaikan mutu prasarana akademik.

Dari berbagai pernyataan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel penelitian pada sub dimensi fasilitas berfokus pada standar sarana dan prasarana yang mendukung proses pengajaran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar ini mencakup penyediaan, penggunaan, dan pemanfaatan berbagai fasilitas yang ada di perguruan tinggi yang bersangkutan.

B. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan Permenristekdikti

Berdasarkan aturan permenristekdikti no 44 tahun 2015 pasal Pasal 32 (1) Standar sarana pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 paling sedikit terdiri atas:

- a. perabot;
- b. peralatan pendidikan;
- c. media pendidikan;
- d. buku, buku elektronik, dan repositori;
- e. sarana teknologi informasi dan komunikasi;
- f. instrumentasi eksperimen;
- g. sarana olahraga;
- h. sarana berkesenian;
- i. sarana fasilitas umum;
- j. bahan habis pakai; dan
- k. sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan.

Sedangkan standar prasarana disebutkan pada pasal 33 yaitu: Standar prasarana pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 paling sedikit terdiri atas:

- a. lahan;
- b. ruang kelas;

- c. perpustakaan;
- d. laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi;
- e. tempat berolahraga;
- f. ruang untuk berkesenian;
- g. ruang unit kegiatan mahasiswa;
- h. ruang pimpinan perguruan tinggi;
- i. ruang dosen;
- j. ruang tata usaha; dan
- k. fasilitas umum.

Fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k meliputi: a. jalan; b. air; c. listrik; d. jaringan komunikasi suara; dan e. data.

Selain itu perguruan tinggi juga diwajibkan untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi mahasiswa yang berkebutuhan khusus. Hal ini tertuang di dalam pasal Pasal 37 (1) Perguruan tinggi harus menyediakan sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh mahasiswa yang berkebutuhan khusus. (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. Pelabelan dengan tulisan *Braille* dan informasi dalam bentuk suara;
- b. Lerengan (*ramp*) untuk pengguna kursi roda;
- c. Jalur pemandu (*guiding block*) di jalan atau koridor di lingkungan kampus;
- d. Peta/denah kampus atau gedung dalam bentuk peta/denah timbul; dan
- e. Toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik telah dilaksanakan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, melibatkan berbagai kelompok seperti mahasiswa, dosen, lulusan, tenaga kependidikan, mitra, dan pengguna. Partisipasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan lulusan berasal dari 7 fakultas dan 1 program pascasarjana, yang meliputi: 1) Fakultas Syariah dan Hukum, 2) Fakultas Adab dan Humaniora, 3) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Kependidikan, 4) Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, 5) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 6) Fakultas Sains dan Teknologi, 7) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan 8) Program Pascasarjana.

2. Waktu Survei

Penelitian survei ini berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari Oktober 2023 hingga Desember 2023. Rencana detail pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Oktober	November	Desember
Persiapan Survei			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang diterapkan dalam penelitian IKM di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah metode survei. Jenis penelitian ini memiliki berbagai tujuan, antara lain: 1) eksplorasi (penjajakan), 2) deskripsi, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau peramalan kejadian di masa depan, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator sosial. Survei IKM dalam penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan

keadaan objektif layanan publik di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dan 2) mengevaluasi unsur-unsur yang memerlukan perbaikan serta peningkatan mutu layanan.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut Lomax (2001), populasi secara sederhana mencakup semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Mulyatiningsih (2012) juga menyatakan bahwa populasi umumnya merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik spesifik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan objek data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi peneliti dan dari mana kesimpulan akan diambil.

Populasi yang digunakan dalam survei ini meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, mitra, dan pengguna sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Populasi

Dekripsi	Populasi
Dosen	617
Tenaga Kependidikan	225
Mahasiswa	18.082
Lulusan	2.895
Mitra	161
Pengguna	18

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan bahwa sampel adalah sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) menambahkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode random sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Ada dua teknik pengambilan sampel yang digunakan: 1) Purposive sampling, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan untuk memilih sampel pengguna, 2) Random sampling, yang digunakan untuk memilih sampel dosen, mahasiswa, lulusan,

tenaga kependidikan dan Mitra.

Tim survey menggunakan metode slovin dalam menentukan jumlah sampel dalam survey ini. Rumus Slovin adalah alat statistik yang membantu peneliti menentukan ukuran sampel yang diperlukan dari suatu populasi dengan tingkat presisi tertentu.

Rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2}$$

Di mana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan yang dapat diterima (margin of error)

Berdasarkan rumus di atas, dengan menggunakan taraf kesalahan 0,5 % ditentukan jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

Dekripsi	Populasi	Sampel
Dosen	617	243
Tenaga Kependidikan	225	144
Mahasiswa	18.082	392
Lulusan	2.895	351
Pengguna	18	18
Mitra	161	114
	Jumlah Sampel	1.262

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data dalam survei ini menggunakan angket. Angket adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan pernyataan tertulis untuk mengukur kinerja layanan publik UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Angket ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 hingga 4. Skor 1 menunjukkan sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggung jawab,

nilai 2 menunjukkan tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggung jawab, nilai 3 menunjukkan baik/puas/ramah/bertanggung jawab, dan nilai 4 menunjukkan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggung jawab.

E. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan. Terdapat 3 kuesioner yaitu 1) kuesioner sarana, 2) kuesioner prasarana dan 3) kuesioner berkebutuhan khusus. Masing-masing kuesioner dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuesioner Sarana

Kuesioner untuk mengukur kepuasan sarana terdiri dari 15 butir pernyataan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Sebaran Kuesioner Sarana

No	Aspek	Jumlah
1	Perencanaan	1
2	Pengadaan	1
3	Pemanfaatan Sarana	11
4	Pemeliharaan	1
5	Penghapusan	1

2. Kuesioner Prasarana

Kuesioner untuk mengukur kepuasan prasarana terdiri dari 15 butir pernyataan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5 Sebaran Kuesioner Prasarana

No	Aspek	Jumlah
1	Perencanaan	1
2	Pengadaan	1
3	Pemanfaatan Prasarana	11
4	Pemeliharaan	1
5	Penghapusan	1

3. Kuesioner Sarana dan Prasarana

Kuesioner untuk mengukur kepuasan prasarana terdiri dari 15 butir pernyataan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6 Sebaran Kuesioner Sarana dan Prasarana

No	Aspek	Jumlah
1	Perencanaan	1
2	Pengadaan	1
3	Pemanfaatan Prasarana	5
4	Pemeliharaan	1
5	Penghapusan	1

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Teknik pengujian validitas dan reliabilitas instrumen survey menggunakan Structural Equation Modelling berbasis varians (SEM-PLS) SEM adalah analisis multivariat yang menggabungkan analisis faktor dengan analisis jalur secara simultan. Model SEM merupakan analisis yang mengintegrasikan analisis data empirik dengan konstruksi teori. Analisis karakteristik pengukuran (validitas dan reliabilitas) berupa analisis validitas konvergen, meliputi nilai loading factor dan Alpha Croncbach. Item pernyataan dikatakan valid jika nilai loading factor ≥ 0.7 , dan dikatakan reliable jika nilai Alpha Croncbach > 0.7 .

G. Metode Pengolahan Data

Metode Analisis data menggunakan statistik kuantitatif deskriptif persentase yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai persentase dihitung menggunakan rumus: $P = \frac{F}{N}$

dimana P= Persentase, F= Frekuensi Responden, N= Ukuran Sampel/Jumlah Sampel. Sementara itu, guna menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM, dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: $\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut: **IKM x 25**.

Di bawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

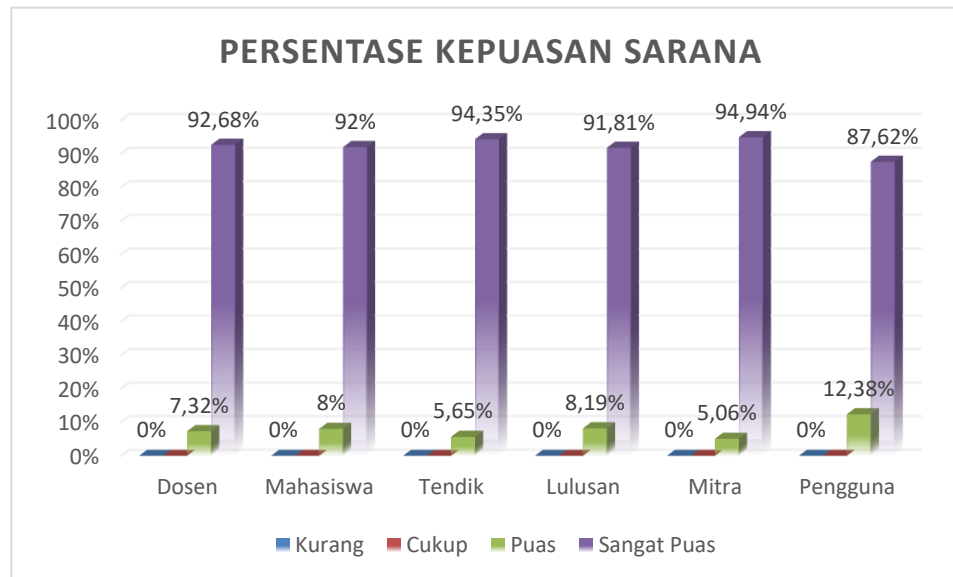
Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Puas

BAB IV HASIL SURVEI

A. Hasil Survei Sarana

Tingkat kepuasan responden dilihat dari persentase berdasarkan dimensi sarana dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tingkat kepuasan dosen terhadap sarana sangat puas sebesar 92,68% dan puas sebesar 7,32%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana sebesar 92% menjawab sangat puas dan puas sebesar 8%. Tingkat kepuasan Tendik terhadap sarana sebesar 94,35% sangat puas dan 5,65% menjawab puas. Tingkat kepuasan lulusan terhadap sarana sebesar 91,81% sangat puas dan 8,19% menjawab puas. Tingkat kepuasan Mitra terhadap sarana sebesar 94,94% sangat puas dan 5,06% menjawab puas. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana sebesar 87,62% sangat puas dan 12,38% menjawab puas.

Sementara itu, untuk menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM yang dapat dilihat dari tabel di bawah

ini:

Tabel 4.1 Skor Aspek Sarana

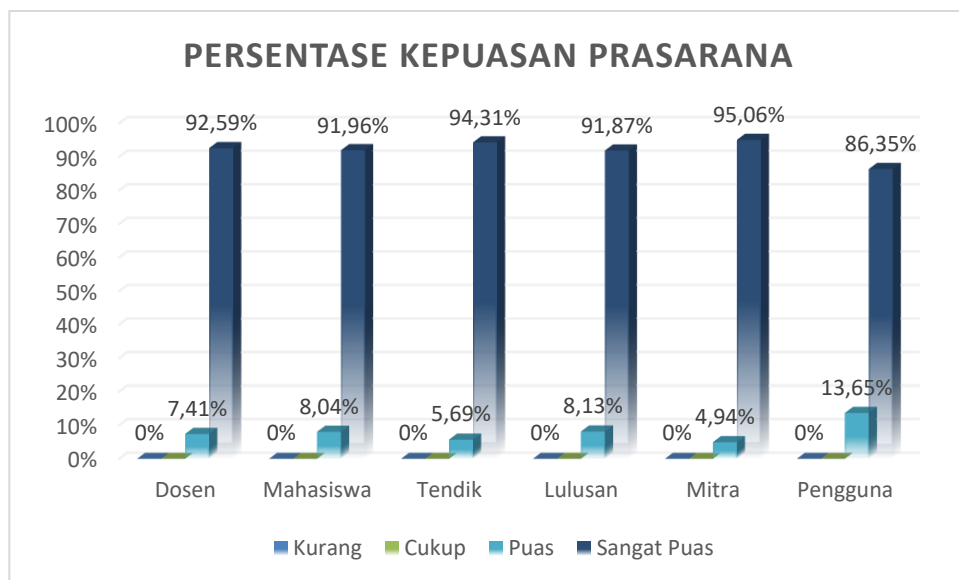
NO	ASPEK	Skor						Mean	Predikat
		Dosen	Mhs	Tendik	Lulusan	Mitra	Pengguna		
A	Perencanaan								
	1. Ketersediaan sistem perencanaan sarana	3,91	3,91	3,91	3,90	3,91	3,91	3,91	A
B	Pengadaan								
	2. Transparansi pengadaan sarana	3,92	3,91	3,92	3,90	3,94	3,91	3,92	A
C	Pemanfaatan								
	3. Ketersediaan perabot;	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,92	3,93	A
	4. Ketersediaan peralatan pendidikan;	3,95	3,95	3,97	3,95	3,98	3,95	3,96	A
	5. Ketersediaan media pendidikan;	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,92	3,93	A
	6. Ketersediaan buku, buku elektronik, dan repositori;	3,93	3,92	3,96	3,92	3,96	3,92	3,93	A
	7. Ketersediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi;	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,92	3,93	A
	8. Ketersediaan instrumentasi eksperimen;	3,94	3,93	3,96	3,92	3,97	3,93	3,94	A
	9. Ketersediaan sarana olahraga;	3,93	3,92	3,96	3,92	3,96	3,92	3,93	A
	10. Ketersediaan sarana berkesenian;	3,93	3,92	3,96	3,92	3,96	3,92	3,93	A

NO	ASPEK	Skor						Mean	Predikat
		Dosen	Mhs	Tendik	Lulusan	Mitra	Pengguna		
	11. Ketersediaan sarana fasilitas umum;	3,94	3,93	3,96	3,93	3,97	3,90	3,94	A
	12. Ketersediaan bahan habis pakai;	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,86	3,92	A
	13. Ketersediaan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan	3,90	3,90	3,90	3,89	3,92	3,86	3,89	A
D	Pemeliharaan								
	14. Intensitas pemeliharaan sarana	3,89	3,90	3,89	3,89	3,90	3,81	3,88	A
E	Pemusnahan								
	15. Kegiatan pemusnahan sarana	3,92	3,92	3,94	3,92	3,94	3,86	3,92	A
Mean								3,92	A

Berdasarkan tabel 4.1 nampak terlihat bahwa secara umum kualitas kinerja sarana terkategori **SANGAT BAIK** dengan skor IKM 3,92 pada rentang 3,81 sampai dengan 3,98.

B. Hasil Survei Prasarana

Tingkat kepuasan responden dilihat dari persentase berdasarkan dimensi prasarana dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tingkat kepuasan dosen terhadap prasarana sangat puas sebesar 92,59% dan puas sebesar 7,41%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap prasarana sebesar 91,95% menjawab sangat puas dan puas sebesar 8,05%. Tingkat kepuasan Tendik terhadap prasarana sebesar 94,31% sangat puas dan 5,69% menjawab puas. Tingkat kepuasan lulusan terhadap prasarana sebesar 91,87% sangat puas dan 8,13% menjawab puas. Tingkat kepuasan Mitra terhadap prasarana sebesar 95,06% sangat puas dan 4,94% menjawab puas. Tingkat kepuasan pengguna terhadap prasarana sebesar 86,35% sangat puas dan 13,65% menjawab puas.

Sementara itu, untuk menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Skor Prasarana

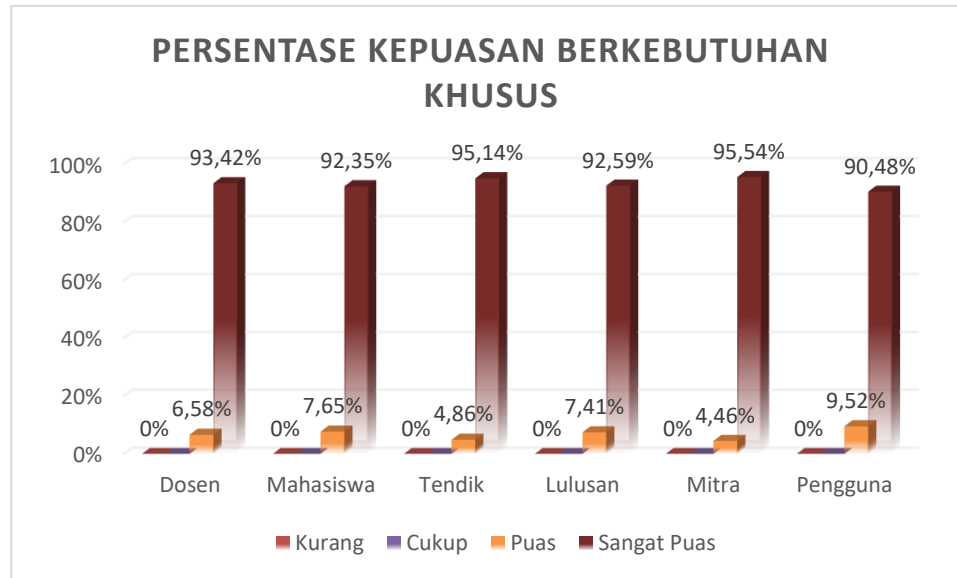
NO	ASPEK	Skor						Mean	Predikat
		Dosen	Mhs	Tendik	Lulusan	Mitra	Pengguna		
A	Perencanaan								
	1. Ketersediaan sistem perencanaan pra sarana	3,91	3,91	3,91	3,90	3,91	3,86	3,9	A

B	Pengadaan								
	2. Transparansi pengadaan pra sarana	3,92	3,91	3,92	3,90	3,94	3,81	3,9	A
C	Pemanfaatan								
	3. Ketersediaan lahan	3,92	3,92	3,95	3,92	3,95	3,86	3,92	A
	4. Ketersediaan ruang kelas	3,95	3,94	3,96	3,95	3,98	4	3,96	A
	5. Ketersediaan perpustakaan	3,93	3,92	3,95	3,92	3,96	3,86	3,92	A
	6. Ketersediaan laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi	3,93	3,92	3,96	3,93	3,96	3,86	3,93	A
	7. Ketersediaan tempat berolahraga	3,92	3,92	3,95	3,92	3,95	3,81	3,91	A
	8. Ketersediaan ruang untuk berkesenian	3,94	3,93	3,96	3,92	3,97	3,90	3,94	A
	9. Ketersediaan ruang unit kegiatan mahasiswa	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,90	3,93	A
	10. Ketersediaan ruang pimpinan perguruan tinggi	3,93	3,92	3,96	3,92	3,96	3,86	3,92	A
	11. Ketersediaan ruang dosen	3,94	3,93	3,96	3,93	3,97	3,90	3,94	A
	12. Ketersediaan ruang tata usaha	3,92	3,92	3,95	3,92	3,95	3,86	3,92	A
	13. Ketersediaan fasilitas umum mencakup: a. jalan; b. air; c. listrik; d. jaringan komunikasi suara; dan e. data	3,90	3,90	3,91	3,89	3,93	3,81	3,89	A
D	Pemeliharaan								
	14. Intensitas pemeliharaan pra sarana	3,89	3,90	3,89	3,89	3,90	3,81	3,88	A
E	Pemusnahan								
	15. Kegiatan pemusnahan pra sarana	3,92	3,91	3,94	3,92	3,94	3,86	3,91	A
Mean								3,918	A

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa secara umum kualitas kinerja prasarana berkategori **SANGAT BAIK** dengan skor IKM 3,918 pada rentang 3,81 sampai dengan 4.

C. Hasil Survei Sarana dan Prasarana Berkebutuhan Khusus

Tingkat kepuasan responden dilihat dari persentase berdasarkan dimensi sarana dan prasarana berkebutuhan khusus dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan sebaran responden, tingkat kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sangat puas sebesar 92,96% dan puas sebesar 7,04%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sebesar 92,21% menjawab sangat puas dan puas sebesar 7,79%. Tingkat kepuasan Tendik terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sebesar 94,75% sangat puas dan 5,25% menjawab puas. Tingkat kepuasan lulusan terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sebesar 92,21% sangat puas dan 7,79% menjawab puas. Tingkat kepuasan Mitra

terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sebesar 95,54% sangat puas dan 4,46% menjawab puas. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus sebesar 86,24% sangat puas dan 13,76% menjawab puas.

Sementara itu, untuk menafsirkan skor nilai yang diperoleh digunakan nilai IKM yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Skor Layanan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus

NO	ASPEK	Skor						Mean	Predikat
		Dosen	Mhs	Tendik	Lulusan	Mitra	Pengguna		
A	Perencanaan								
	1. Ketersediaan sistem perencanaan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus	3,91	3,91	3,91	3,90	3,91	3,86	3,9	A
B	Pengadaan								
	Transparansi pengadaan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus	3,92	3,91	3,92	3,90	3,94	3,81	3,9	A
C	Pemanfaatan								
	Ketersediaan pelabelan dengan tulisan <i>Braille</i> dan informasi dalam bentuk suara	3,92	3,92	3,95	3,92	3,95	3,86	3,92	A
	Ketersediaan lerengan (<i>ramp</i>) untuk pengguna kursi roda	3,95	3,94	3,96	3,95	3,98	3,90	3,95	A
	Ketersediaan jalur pemandu (<i>guiding block</i>) di jalan atau koridor di lingkungan kampus	3,93	3,92	3,95	3,92	3,96	3,86	3,92	A
	Ketersediaan peta/denah kampus atau gedung dalam bentuk peta/denah timbul	3,93	3,92	3,96	3,93	3,96	3,86	3,92	A
	Ketersediaan toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda	3,92	3,92	3,95	3,92	3,95	3,81	3,91	A
D	Pemeliharaan								
	Intensitas pemeliharaan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus	3,94	3,93	3,96	3,92	3,97	3,90	3,94	A

NO	ASPEK	Skor						Mean	Predikat
		Dosen	Mhs	Tendik	Lulusan	Mitra	Pengguna		
E	Pemusnahan								
	Kegiatan pemusnahan sarana dan pra sarana berkebutuhan khusus	3,93	3,92	3,95	3,92	3,95	3,90	3,93	A
Mean								3,92	A

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat bahwa secara umum kualitas kinerja sarana dan prasarana untuk civitas akademika berkebutuhan khusus berkategori **SANGAT BAIK** dengan skor 3,92 pada rentang 3,81 sampai 3,98.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan sarana, prasarana dan layanan sarana dan prasarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada layanan sarana berkategori SANGAT BAIK dengan catatan perbaikan bagi aspek intensitas pemeliharaan sarana dan Ketersediaan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan.
2. Pada layanan pra sarana berkategori SANGAT BAIK dengan catatan perbaikan terhadap aspek intensitas pemeliharaan prasarana dan ketersediaan fasilitas umum.
3. Pada layanan sarana dan prasarana bagi civitas akademika berkebutuhan khusus berkategori SANGAT BAIK. Untuk itu perlu pembenahan terhadap aspek ketersediaan sistem perencanaan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus, transparansi pengadaan sarana dan prasarana berkebutuhan khusus serta ketersediaan toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Peraturan Pemerintah No. 19 tentang Standar Nasional Pendidikan pada pasal 42 ayat 1 dan 2
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.
- Widanarko, Sulityoweni dan Permana Irmansyah Masbirin dkk., *Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia: Prasarana dan Sarana Akademik*. Jakarta: Peduli Mutu, 2007