



LAPORAN SURVEI

LAYANAN SARPRAS 2025

LEMBAGA PENJAMINAM MUTU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2025

 www.lpm.uinbanten.ac.id

 Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Kota Serang, Banten

KATA PENGANTAR

Buku ini merupakan laporan kegiatan Survei yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten pada tahun 2025. Sasaran survei ini adalah civitas akademika di 7 fakultas di lingkungan UIN SMH Banten. Survei ini dilakukan sebagai salah satu bentuk evaluasi implementasi system penjaminan mutu perguruan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Diharapkan, hasil survei ini menggambarkan secara umum terhadap layanan yang diberikan oleh kampus selama ini, serta upaya tindak lanjut apa yang seharusnya dilakukan kampus dalam rangka peningkatan layanan. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini, terutama kepada Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas dukungan dan bimbingannya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan taufik dan hidayahnya kepada kita semua. Amin YRA.

Serang, November 2025

Tim LPM UIN SMH Banten

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Maksud dan Tujuan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas	11
Pelayanan	11
B. Definisi dan Kerangka Konseptual	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Pelaksanaan Survei	13
B. Populasi dan Sampel Penelitian	13
C. Metode Pengumpulan Data	14
D. Instrumen Pengumpul Data	15
E. Struktur Instrumen	16
F. Dasar Penyusunan Instrumen	17
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	17
H. Cara Penggunaan Instrumen	18
I. Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Pelaksanaan Survei	19

1. Fakultas Syariah.....	19
2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.....	26
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	32
4. Fakultas Dakwah	39
5. Fakultas Ushuluddin dan Adab.....	46
6. Fakultas Sains	54
7. Program Pascasarjana	61
8. Perguruan Tinggi.....	67
B. Hasil Masukan dari Surveior	75
1. Fakultas Syariah.....	75
2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.....	79
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	82
4. Fakultas Dakwah	86
5. Fakultas Ushuluddin dan Adab.....	90
6. Fakultas Sains	93
7. Program Pascasarjana.....	97
8. Kesimpulan Saran dari Surveior	100
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT	105

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sarana dan prasarana (sarpras) merupakan salah satu pilar fundamental dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas. Dalam konteks perguruan tinggi modern, kualitas sarpras tidak sekadar dipandang sebagai penunjang, tetapi menjadi faktor strategis yang memengaruhi mutu pembelajaran, kenyamanan lingkungan akademik, produktivitas dosen dan tenaga kependidikan, serta pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan sarpras yang efektif, responsif, dan berkelanjutan menjadi keharusan bagi institusi pendidikan tinggi yang ingin mencapai standar mutu nasional maupun internasional. Dalam rangka memastikan bahwa layanan sarpras berjalan secara optimal, relevan dengan kebutuhan pengguna, dan sesuai dengan arah strategis institusi, pelaksanaan survei layanan sarana dan prasarana menjadi langkah penting yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dan transformatif.

Pelaksanaan survei layanan sarpras dilatarbelakangi oleh meningkatnya kompleksitas kebutuhan layanan pendidikan di era modern. Perkembangan teknologi informasi, perubahan gaya belajar mahasiswa, tuntutan kurikulum yang semakin dinamis, serta kebutuhan akan ruang pembelajaran yang fleksibel menuntut perguruan tinggi untuk selalu memperbarui sarana dan prasarana yang dimiliki. Di sisi lain, ekspektasi mahasiswa dan pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan sarpras semakin tinggi. Mahasiswa menuntut ruang kelas yang nyaman, sistem ventilasi dan AC yang berfungsi baik, jaringan internet

stabil, proyektor dan perangkat multimedia yang memadai, laboratorium yang lengkap, hingga fasilitas ibadah yang layak dan bersih. Dosen dan tenaga kependidikan membutuhkan ruang kerja yang kondusif, fasilitas administrasi yang efisien, serta dukungan teknologi yang memadai untuk menunjang aktivitas akademik dan non-akademik. Kebutuhan ini semakin berkembang setiap tahun, sehingga survei layanan sarpras diperlukan sebagai alat evaluasi yang akurat untuk memahami gap antara kondisi eksisting dan kebutuhan pengguna.

Selain itu, latar belakang pelaksanaan survei layanan sarpras erat kaitannya dengan upaya institusi untuk memastikan implementasi Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS) berjalan secara menyeluruh. VMTS perguruan tinggi tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga mencerminkan komitmen untuk menyediakan lingkungan pembelajaran yang bermutu, profesional, dan mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa secara holistik. Implementasi VMTS tidak dapat dicapai tanpa dukungan sarpras yang memadai. Oleh karena itu, survei layanan sarpras dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana sarana dan prasarana telah mendukung pencapaian VMTS melalui indikator kenyamanan, kelayakan, keamanan, ketersediaan, efisiensi, dan aksesibilitas fasilitas kampus. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif apakah sarpras telah menjadi bagian integral dari strategi pencapaian VMTS atau masih terdapat kelemahan yang harus diperbaiki.

Latar belakang lainnya adalah kebutuhan akan data empiris yang dapat dijadikan dasar dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan

Peningkatan). Dalam penjaminan mutu internal, evaluasi terhadap sarpras wajib dilakukan secara periodik untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan terus meningkat. Namun, tanpa survei yang terstruktur dan melibatkan pengguna langsung, institusi hanya akan mengandalkan laporan administratif yang belum tentu mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Survei layanan sarpras berfungsi sebagai instrumen evaluasi yang mampu menangkap kondisi faktual dan persepsi pengguna terhadap kualitas fasilitas kampus. Data ini kemudian digunakan dalam tahap pengendalian untuk memastikan perbaikan dilakukan secara tepat sasaran serta dalam tahap peningkatan untuk merencanakan pengembangan sarpras yang lebih visioner dan responsif.

Pelaksanaan survei layanan sarpras juga didorong oleh banyaknya keluhan dan masukan dari sivitas akademika mengenai kualitas fasilitas yang belum optimal. Dalam berbagai kesempatan informal maupun formal, mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sering menyampaikan keluhan seputar AC yang tidak berfungsi, proyektor yang rusak, kursi yang tidak layak, toilet yang kotor atau tidak berfungsi, jaringan wifi yang sering bermasalah, hingga fasilitas ibadah yang belum memenuhi kenyamanan. Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem pemeliharaan, pengawasan, dan respons terhadap kerusakan fasilitas. Namun, keluhan yang bersifat sporadis belum tentu mencerminkan keseluruhan kondisi sarpras secara menyeluruh. Oleh karena itu, survei diperlukan untuk menghimpun keluhan tersebut secara sistematis, memetakan tingkat urgensi permasalahan, serta

menentukan prioritas perbaikan berdasarkan data akurat yang mencerminkan kebutuhan mayoritas pengguna.

Selain itu, pelaksanaan survei sarpras juga didasari oleh kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas perencanaan anggaran dan alokasi sumber daya. Pengelolaan sarpras memerlukan anggaran yang tidak sedikit, baik untuk pembangunan, pengadaan, pemeliharaan, maupun perbaikan. Tanpa data yang akurat mengenai kondisi sarpras, prioritas kebutuhan, dan persepsi pengguna, alokasi anggaran sering kali menjadi tidak tepat sasaran. Survei layanan sarpras berfungsi sebagai mekanisme pengumpulan data untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*), sehingga pengelolaan anggaran dapat diarahkan pada kebutuhan yang paling mendesak dan berdampak luas. Dengan demikian, survei ini memastikan bahwa institusi dapat merencanakan investasi sarpras secara efisien, efektif, dan memberikan *value for money* bagi seluruh sivitas akademika.

Selanjutnya, pelaksanaan survei layanan sarpras juga terkait dengan tuntutan akreditasi, baik akreditasi program studi maupun institusi. Dalam instrumen akreditasi, aspek sarpras menjadi salah satu komponen penting yang dinilai, termasuk kelayakan ruang kelas, laboratorium, sistem informasi akademik, perpustakaan, fasilitas ibadah, aksesibilitas bagi difabel, serta dukungan teknologi pembelajaran. Survei layanan sarpras dapat menjadi bukti valid bahwa institusi secara rutin melakukan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan sarpras sesuai dengan standar nasional maupun tuntutan pemangku kepentingan. Dengan demikian, survei ini tidak hanya memenuhi kebutuhan

internal, tetapi juga memperkuat posisi institusi dalam proses akreditasi dan meningkatkan kepercayaan publik.

Pelaksanaan survei layanan sarpras juga penting sebagai bagian dari pembangunan budaya mutu. Dalam budaya mutu, setiap unit kerja dituntut untuk melakukan evaluasi diri secara berkelanjutan, terbuka terhadap masukan, dan proaktif dalam melakukan perbaikan. Survei sarpras membantu menumbuhkan kesadaran bahwa kualitas fasilitas bukan hanya menjadi tanggung jawab satu unit (misalnya bagian umum), tetapi merupakan tanggung jawab bersama seluruh sivitas akademika. Pengguna yang merasa dilibatkan dalam evaluasi sarpras akan memiliki rasa kepemilikan (*sense of belonging*) yang lebih kuat, sehingga mereka juga terdorong untuk menjaga fasilitas yang ada. Di sisi lain, unit pengelola sarpras dapat menggunakan hasil survei sebagai justifikasi formal untuk mengajukan anggaran, melakukan perbaikan, atau melakukan pembaruan sistem manajemen sarpras.

Latar belakang lain yang tidak kalah penting adalah perkembangan kebutuhan pembelajaran pascapandemi. Era pascapandemi menghadirkan perubahan besar dalam cara belajar dan mengajar. Model pembelajaran hybrid, penggunaan teknologi digital secara intensif, kebutuhan ruang belajar fleksibel, dan peningkatan penggunaan perangkat multimedia menuntut sarpras kampus untuk beradaptasi dengan cepat. Sarana yang dulunya dianggap memadai kini mungkin tidak lagi relevan. Oleh karena itu, survei layanan sarpras diperlukan untuk memetakan kembali kebutuhan fasilitas pascapandemi berdasarkan perubahan pola penggunaan ruang dan perangkat pembelajaran. Hal ini membantu institusi merancang sarpras

yang lebih futuristik, mendukung pembelajaran digital, dan sesuai dengan kebutuhan generasi mahasiswa saat ini.

Pelaksanaan survei layanan sarpras juga berfungsi sebagai mekanisme untuk menilai efektivitas sistem pemeliharaan fasilitas. Fasilitas yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh bangunan atau peralatan baru, tetapi juga oleh kualitas pemeliharaan. Banyak fasilitas mengalami penurunan kualitas bukan karena usia bangunan, tetapi karena sistem pemeliharaan yang tidak efektif. Survei ini membantu mengidentifikasi aspek pemeliharaan mana yang perlu diperbaiki, apakah terkait kecepatan respons, keteraturan jadwal pemeliharaan, kualitas tenaga teknis, atau mekanisme pelaporan kerusakan yang belum berjalan baik. Dengan demikian, survei ini mendorong terciptanya sistem pemeliharaan sarpras yang lebih responsif, preventif, dan berkelanjutan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan layanan sarpras ?
2. Aspek layanan apa saja yang secara dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?
3. Aspek layanan apa saja yang secara dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Layanan Sarana dan Prasarana (Sarpras) memiliki maksud utama untuk menyediakan

instrumen evaluatif yang komprehensif dan berbasis data dalam menilai kualitas, kelayakan, dan efektivitas fasilitas yang digunakan oleh sivitas akademika. Survei ini dimaksudkan sebagai mekanisme sistematis untuk menangkap pengalaman pengguna secara langsung, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan, sehingga institusi memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi sarpras yang tersedia. Dengan demikian, survei ini berfungsi sebagai jembatan antara persepsi pengguna dan kebijakan institusi dalam rangka mewujudkan layanan pendidikan tinggi yang bermutu sesuai standar nasional maupun tuntutan pengguna layanan. Di samping itu, survei ini dimaksudkan sebagai bagian integral dari komitmen institusi dalam mengembangkan budaya mutu, yaitu budaya yang menuntut evaluasi berkelanjutan, transparansi, dan perbaikan berkesinambungan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan.

Tujuan lebih spesifik dari pelaksanaan survei ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap berbagai elemen layanan sarpras yang meliputi ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, jaringan internet, fasilitas ibadah, toilet, area publik, serta layanan administrasi pendukung sarpras. Melalui survei ini, institusi ingin mengetahui apakah sarpras yang tersedia telah memenuhi standar kenyamanan, keamanan, kelayakan, serta mendukung efektivitas pembelajaran dan layanan akademik. Tujuan ini penting mengingat sarpras yang berkualitas merupakan salah satu penentu keberhasilan proses pembelajaran dan menjadi indikator penting dalam akreditasi program studi maupun institusi.

Selain itu, survei ini bertujuan untuk memahami kesenjangan (gap analysis) antara kondisi ideal sarpras sesuai

VMTS dan kondisi faktual yang dirasakan pengguna. Dengan memetakan kesenjangan tersebut, institusi dapat menetapkan prioritas perbaikan secara lebih objektif dan tepat sasaran. Prioritas ini sangat diperlukan mengingat keterbatasan anggaran, sumber daya, dan waktu yang dimiliki perguruan tinggi. Dengan adanya survei berbasis bukti, perencanaan pengembangan sarpras dapat dilakukan secara strategis melalui pendekatan evidence-based facilities planning. Ini memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil bukan berdasarkan asumsi atau persepsi subjektif, melainkan berdasarkan masukan konkret dari pengguna layanan.

Tujuan berikutnya adalah mendukung siklus Penjaminan Mutu Internal (PPEPP) yang meliputi Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan standar sarpras. Survei berfungsi sebagai komponen evaluatif yang menyediakan data untuk tahap Evaluasi dan Pengendalian agar unit pengelola sarpras dapat melakukan analisis efektivitas serta memantau kinerja sarpras dari waktu ke waktu. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun langkah tindak lanjut peningkatan mutu seperti perbaikan fasilitas, pemeliharaan berkala, pengadaan sarpras baru, penyempurnaan sistem layanan, atau peningkatan kapasitas SDM yang bertanggung jawab dalam manajemen sarpras.

Survei ini juga memiliki tujuan yang berkaitan dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas institusi. Dengan mengumpulkan dan mempublikasikan hasil survei secara proporsional, institusi menunjukkan komitmen untuk mendengarkan suara pengguna dan menjadikan masukan mereka sebagai dasar pengambilan kebijakan. Ini bukan hanya

memperkuat kepercayaan pengguna terhadap institusi, tetapi juga memperkuat citra kampus sebagai lembaga yang responsif, terbuka, dan akuntabel dalam mengelola sarpras. Hal ini selaras dengan prinsip *good university governance* yang menuntut pengelolaan kampus yang transparan, efektif, dan bertanggung jawab.

Tujuan selanjutnya adalah memperkuat integrasi sarpras dengan implementasi Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS) institusi. Sarpras yang baik tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi instrumen penting untuk mewujudkan tujuan strategis dalam pengembangan akademik, penelitian, pengabdian masyarakat, dan pembentukan karakter mahasiswa. Survei ini membantu kampus memetakan apakah sarpras telah mendukung pencapaian VMTS atau justru menghambat pelaksanaannya. Dengan demikian, hasil survei dapat digunakan untuk memastikan keselarasan antara pengembangan sarpras dan arah strategis institusi.

Selain itu, survei ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan sivitas akademika dalam proses peningkatan mutu. Partisipasi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dalam survei sarpras memberikan ruang bagi mereka untuk berkontribusi secara langsung terhadap pengembangan kampus. Keterlibatan aktif ini tidak hanya memperkaya masukan yang diterima, tetapi juga membangun rasa kepemilikan (*sense of belonging*) terhadap fasilitas kampus. Ketika pengguna merasa terlibat, mereka cenderung lebih peduli dalam menjaga dan memanfaatkan sarpras dengan lebih baik.

Dalam konteks yang lebih luas, tujuan pelaksanaan survei ini adalah menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif,

aman, nyaman, inklusif, dan berkelanjutan. Sarpras yang baik terbukti memiliki pengaruh positif terhadap motivasi belajar, efektivitas pengajaran, produktivitas dosen, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan. Survei ini menjadi alat penting untuk memastikan bahwa lingkungan kampus bukan hanya memenuhi standar minimal, tetapi benar-benar menjadi ruang yang mendukung perkembangan akademik, sosial, spiritual, dan emosional mahasiswa.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan dua konsep sentral dalam literatur manajemen layanan yang saling terkait secara kausal dan fungsional. Kepuasan pelanggan umumnya dipahami sebagai penilaian subjektif pelanggan terhadap sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui oleh pengalaman layanan. Sebaliknya, kualitas pelayanan merujuk pada keseluruhan karakteristik layanan yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Kajian teoretik berikut merangkum definisi, mekanisme hubungan, model pengukuran utama, faktor-faktor penentu, serta strategi peningkatan kualitas yang relevan bagi praktik manajerial.

B. Definisi dan Kerangka Konseptual

Kepuasan pelanggan dapat didekati melalui dua perspektif utama: sebagai respons afektif (perasaan) terhadap pengalaman layanan dan sebagai evaluasi kognitif berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi nyata. Perspektif evaluatif sering dioperasionalkan melalui teori disconfirmation (disconfirmation of expectations) yang menyatakan bahwa kepuasan tercipta ketika persepsi kinerja melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan (positive/zero disconfirmation), sedangkan ketidakpuasan muncul jika kinerja berada di bawah harapan (negative disconfirmation). Kerangka ini menekankan

peran ekspektasi pra-konsumsi dan interpretasi pengalaman pasca-konsumsi dalam membentuk kepuasan.

Kualitas pelayanan, di sisi lain, sering dijelaskan sebagai konstruksi multi-dimensi yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Model SERVQUAL, yang memperkenalkan lima dimensi tersebut, telah menjadi rujukan teoritik dan praktis untuk mengukur gap (celah) antara harapan dan persepsi layanan. Model alternatif seperti SERVPERF menekankan pada pengukuran kinerja semata sebagai indikator kualitas, sementara model Gap (Parasuraman, Zeithaml, Berry) menekankan pada sumber-sumber kegagalan kualitas yang dapat diintervensi organisasi.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Pelaksanaan Survei

Pelayanan publik kepada mahasiswa di kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten saat ini telah berjalan lancar, meski dalam beberapa hal, kualitas layanannya belum sepenuhnya sesuai harapan para pengguna jasa (mahasiswa). Dalam rangka evaluasi dan upaya perbaikan layanan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di kampus UIN SMH Banten. Di antara upaya perbaikan tersebut adalah Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Survei ini dilakukan terhadap mahasiswa UIN SMH Banten selama 3 bulan efektif. Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan data dikumpulkan setelah kejadian berlangsung.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Sasaran Survei ini adalah para mahasiswa aktif di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang tersebar di 7 fakultas dan 39 program studi. Waktu pelaksanaan survei ini adalah September - Oktober 2025, dilaksanakan di seluruh fakultas dan program studi. Responden mengisi Survei secara online yaitu melalui link:

Tabel sebaran responden adalah sebagai berikut :

No	Fakultas	Jumlah
1	Fakultas Ushuluddin dan Adab	392
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	397
3	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	303
4	Fakultas Sains	322
5	Program Pascasarjana	114
6	Fakultas Dakwah	207
7	Fakultas Syariah	164

No	Fakultas	Jumlah
1	Dosen	230
2	Tendik	59
3	Mahasiswa	1610

C. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam Survei ini berupa kuisioner. Sebelum kuisioner dibagikan ke para responden, lebih dahulu dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan di kampus. Selanjutnya, aspek-aspek tersebut diuraikan lagi dalam bentuk indikator-indikator tingkat kepuasan mahasiswa.

Kuisioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Croanch's Aplha*

dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1=Tidak Memuaskan, nilai 2=Kurang Memuaskan, nilai 3= Memuaskan, dan nilai 4 = Sangat Memuaskan. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei. Setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai presentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen survei yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan akademik dan nonakademik dirancang dalam bentuk **kuesioner terstruktur**. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat utama untuk mengumpulkan data mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan fakultas. Instrumen disusun berdasarkan prinsip-prinsip penyusunan instrumen ilmiah, yang mencakup kejelasan indikator, keterukuran variabel, dan kesesuaian dengan tujuan evaluasi layanan pendidikan tinggi.

1. Bentuk Instrumen

Instrumen survei disajikan dalam bentuk pernyataan tertutup yang diukur menggunakan **skala Likert 4 tingkat**. Penggunaan skala Likert memungkinkan pengukuran persepsi secara kuantitatif dan memudahkan analisis statistik terhadap kecenderungan jawaban mahasiswa. Selain itu, kuesioner juga dilengkapi satu atau dua **pertanyaan terbuka** untuk memberikan

kesempatan kepada responden menyampaikan saran atau kritik secara bebas.

E. Struktur Instrumen

daftar instrumen berdasarkan dua aspek yang digunakan:

Aspek Tangible

1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.
2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik.

Aspek Reliability

3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.
4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Aspek Responsiveness

5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.
6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.

Aspek Assurance

7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.
8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.

Aspek Empathy

9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.

10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.

F. Dasar Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen mengacu pada prinsip kualitas layanan (*service quality*) yang banyak digunakan dalam evaluasi pendidikan tinggi, antara lain:

- a. **Dimensi Keandalan (reliability)** - terkait konsistensi layanan dan ketepatan waktu.
- b. **Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)** - terkait kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.
- c. **Dimensi Jaminan (assurance)** - terkait kompetensi tenaga pendidik dan staf.
- d. **Dimensi Empati (empathy)** - terkait kepedulian terhadap keberagaman kebutuhan mahasiswa.
- e. **Dimensi Bukti Fisik (tangibles)** - terkait kualitas sarana dan prasarana layanan.

Dimensi-dimensi ini menjadi kerangka dasar untuk memastikan instrumen benar-benar mencerminkan aspek layanan yang signifikan bagi pengalaman mahasiswa.

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan, instrumen melalui proses:

- 1) **Uji validitas isi**, dilakukan oleh pakar akademik dan praktisi layanan kampus untuk memastikan relevansi setiap indikator.
- 2) **Uji reliabilitas**, biasanya menggunakan Cronbach's Alpha, untuk mengukur konsistensi antarbutir pertanyaan.

Melalui proses tersebut, instrumen dipastikan layak digunakan sebagai alat pengumpul data yang akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

H. Cara Penggunaan Instrumen

Instrumen diberikan kepada seluruh mahasiswa yang menjadi responden dengan format digital atau cetak. Responden diminta menilai setiap pernyataan berdasarkan pengalaman mereka selama menerima layanan akademik maupun nonakademik dari fakultas. Data kemudian dianalisis secara statistik untuk menilai kecenderungan kepuasan, mengidentifikasi kelemahan layanan, serta memberikan dasar bagi pengambilan kebijakan perbaikan.

I. Teknik Analisis Data

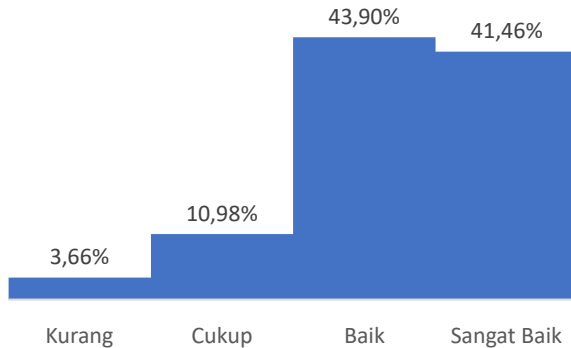
Data kuantitatif yang diperoleh dari angket dan dokumentasi yang terkumpul dianalisis dengan analisis deskriptif. Sedangkan data yang sifatnya kualitatif hasil wawancara terbatas akan diorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan saling melengkapi atau mengkonfirmasi dengan temuan-temuan kuantitatif dari hasil angket.

BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

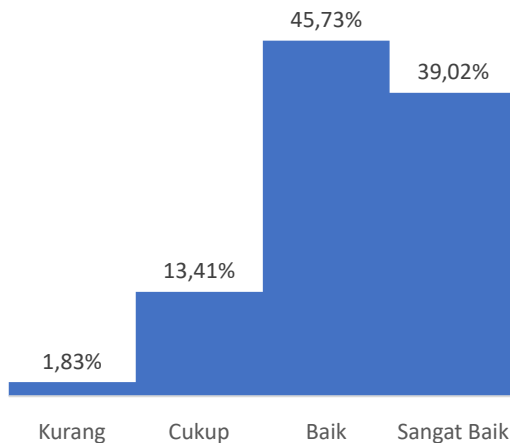
A. Hasil Pelaksanaan Survei

1. Fakultas Syariah

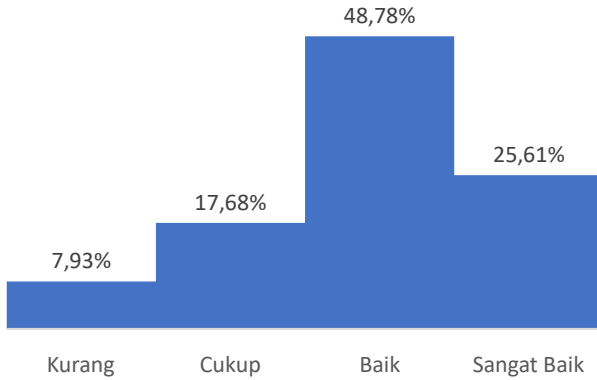
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



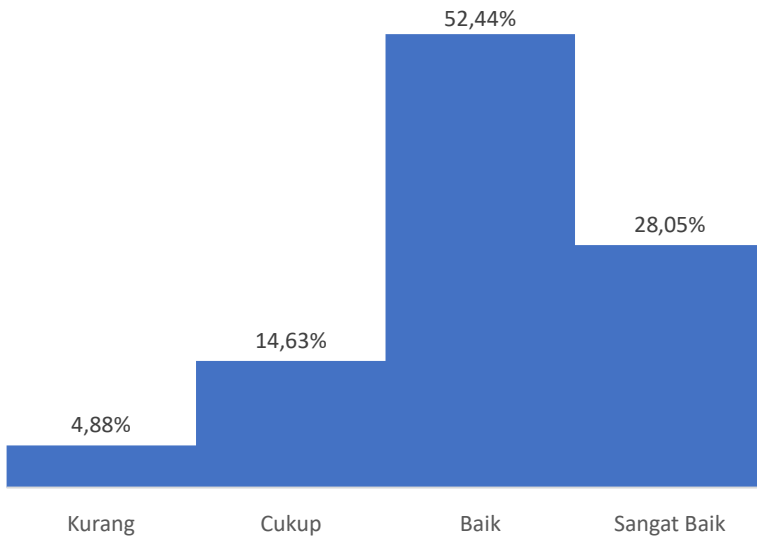
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



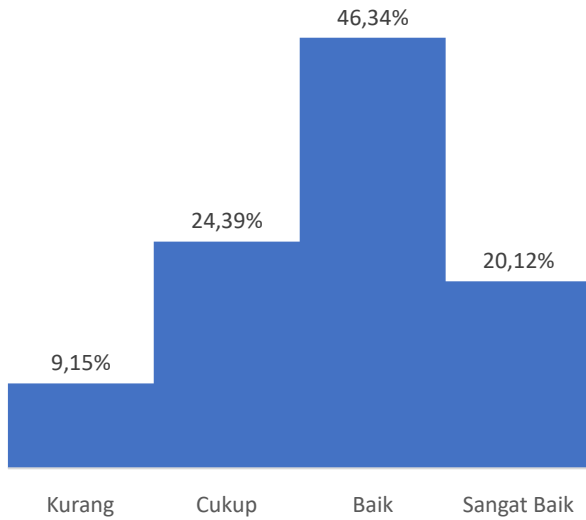
- c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



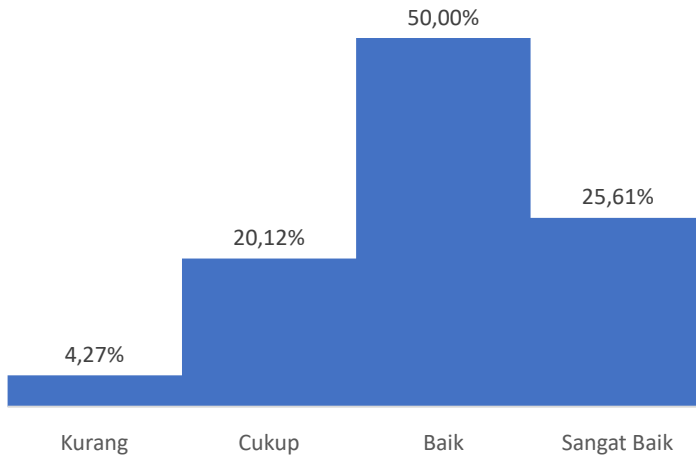
- d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



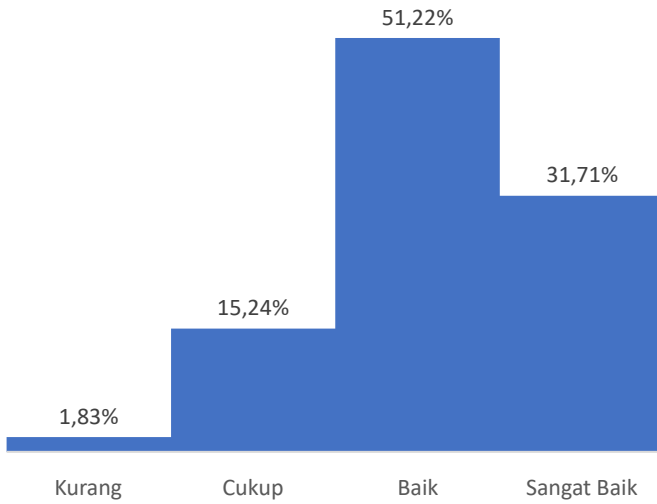
e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



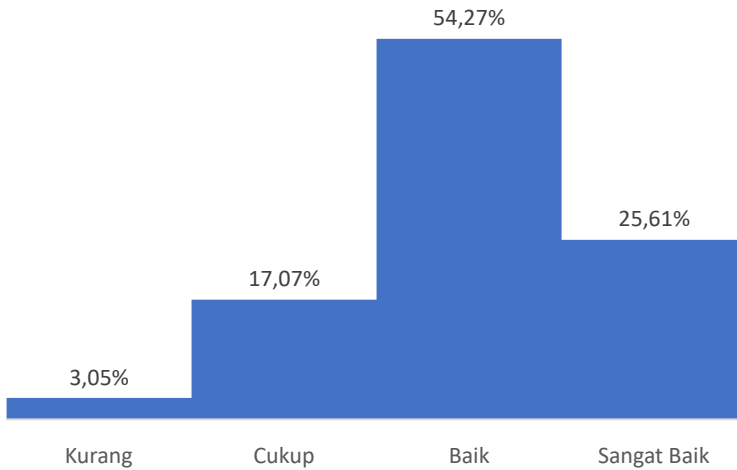
f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



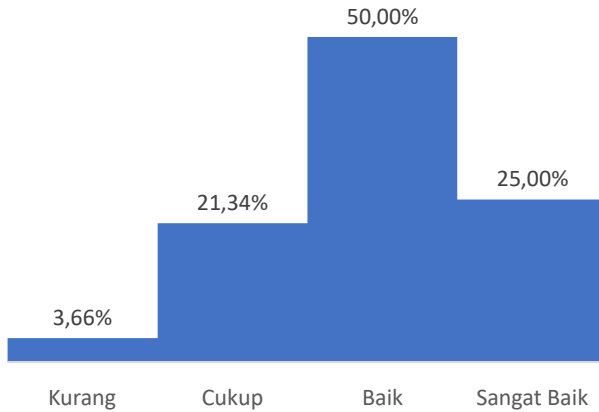
- g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



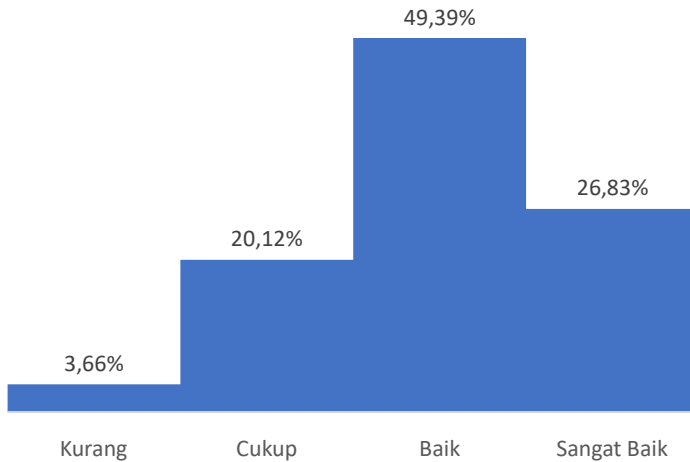
- h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



- i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



- j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **3,03**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

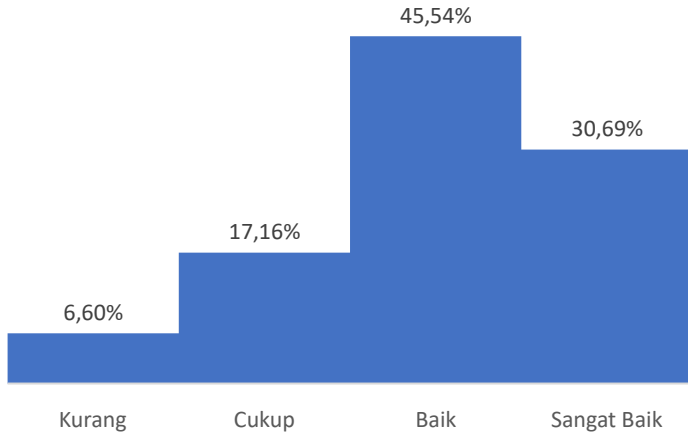
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **75,66** dengan indeks **3,03** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,23	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	3,22	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,92	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	3,04	Baik

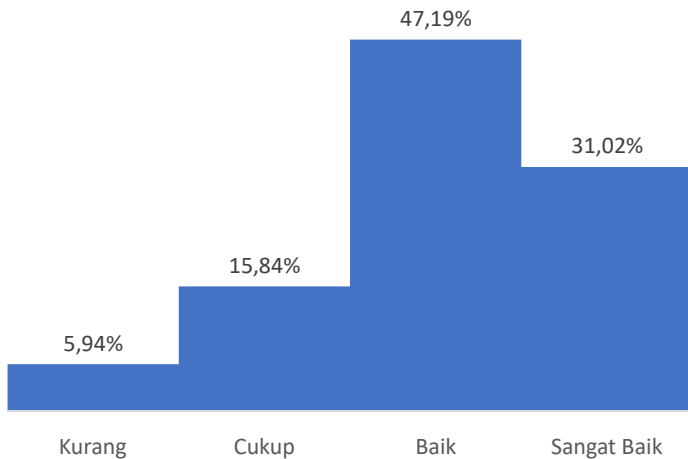
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,77	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,97	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	3,13	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	3,02	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,96	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,99	Baik

2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

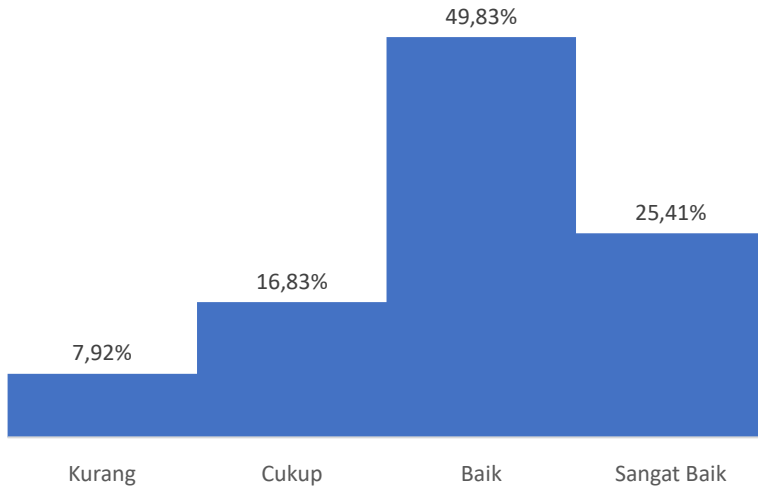
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



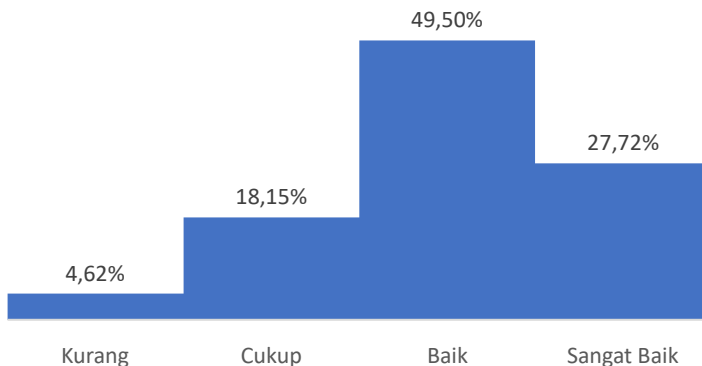
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



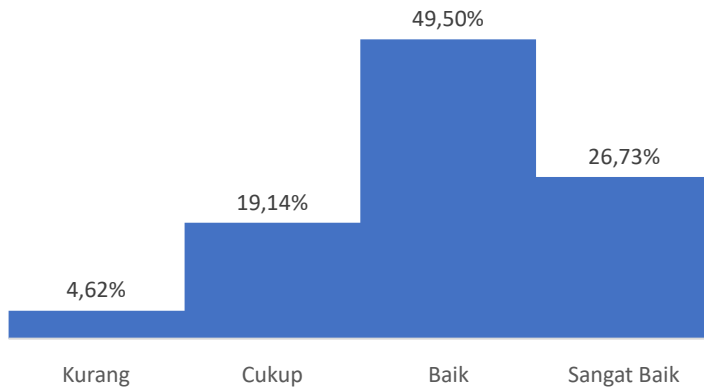
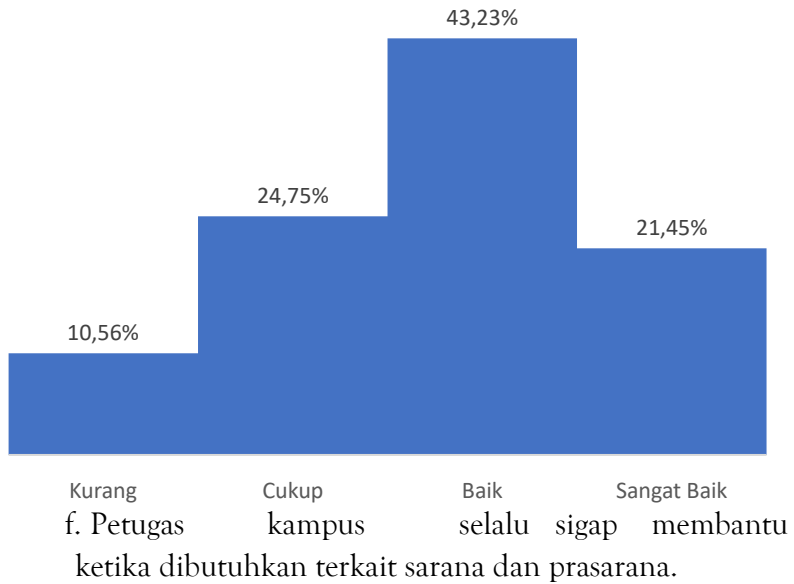
- c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



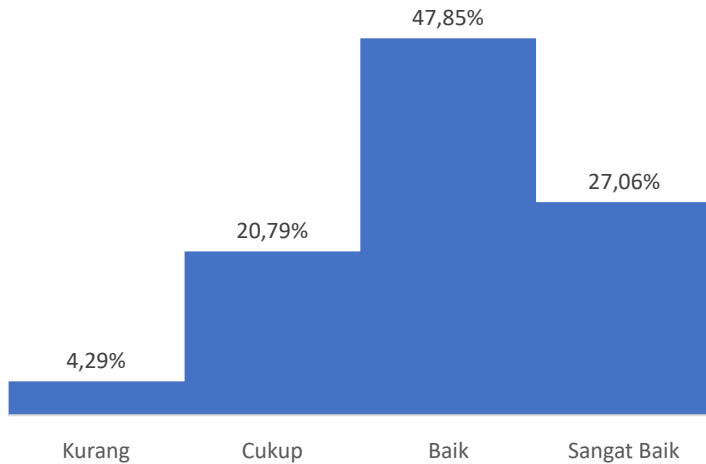
- d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



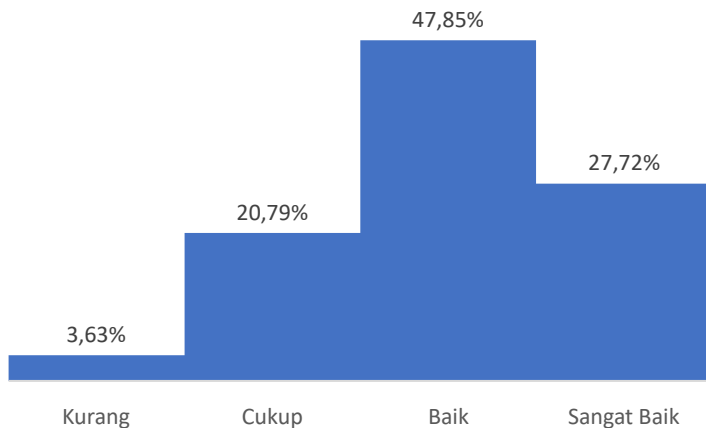
- e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



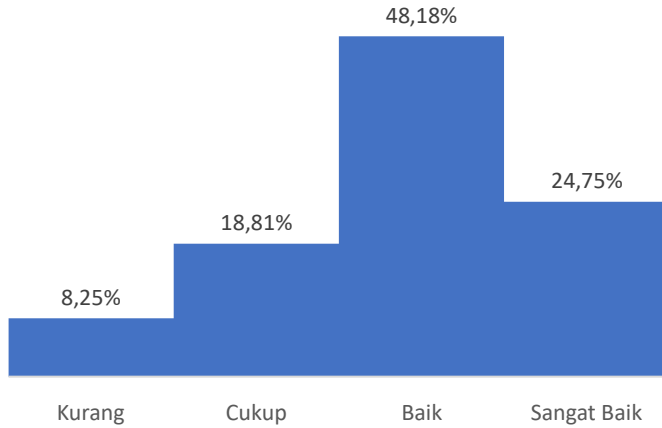
- g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



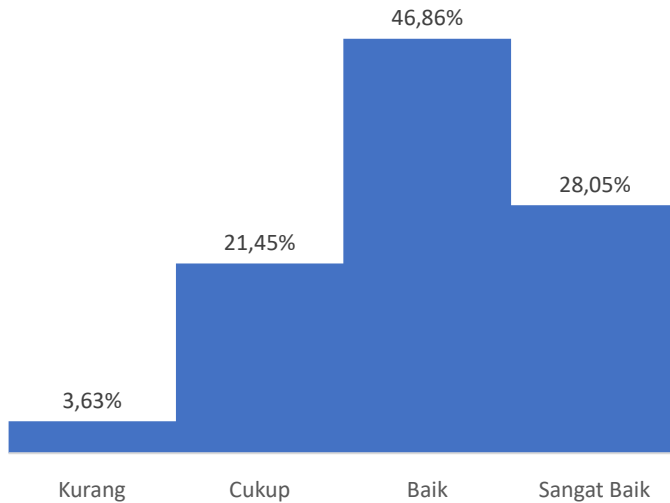
- h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



- i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



- j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,96**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

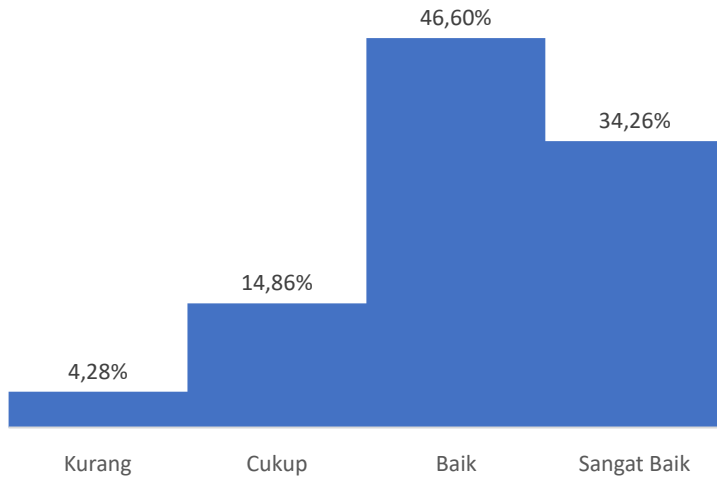
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **73,92** dengan indeks **2,93** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,00	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	3,03	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,93	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	3,00	Baik

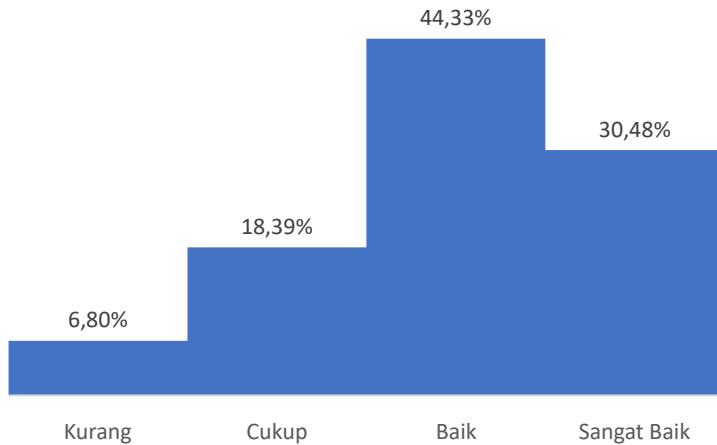
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,76	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,98	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	2,98	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	3,00	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,89	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,99	Baik

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

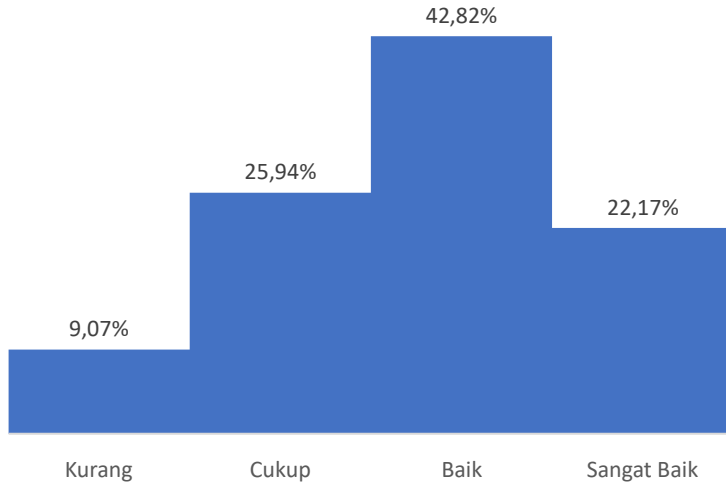
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



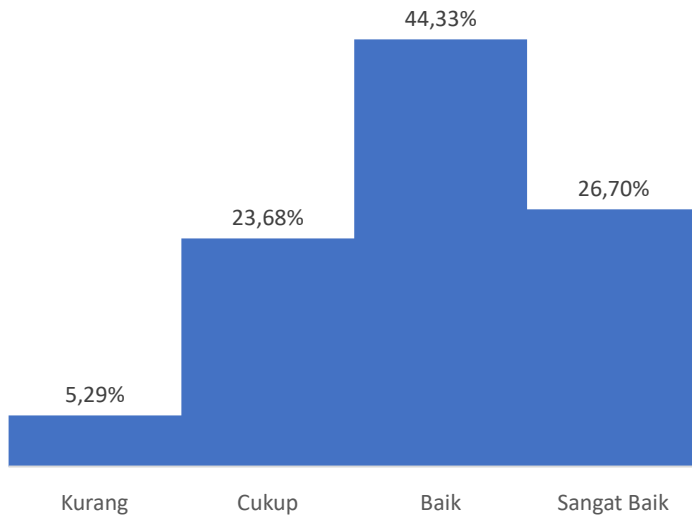
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



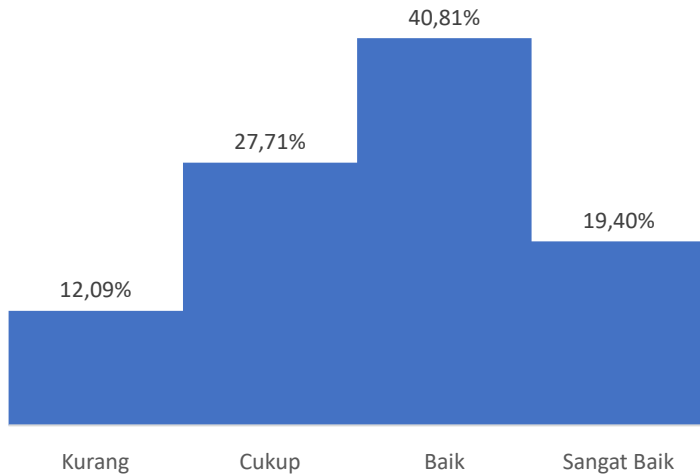
- c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



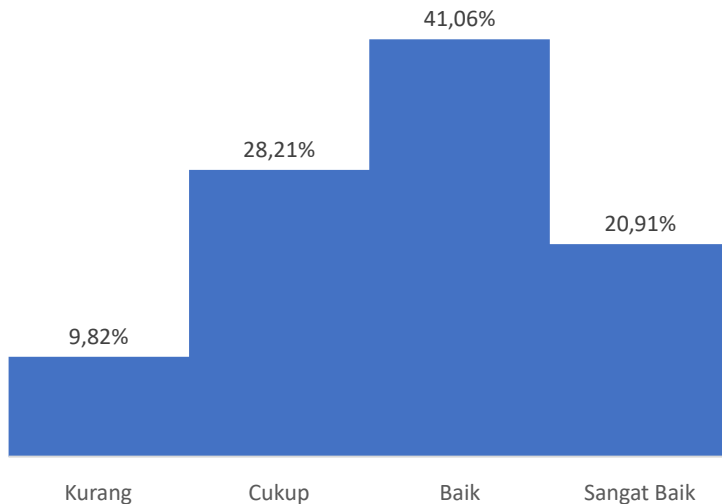
- d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



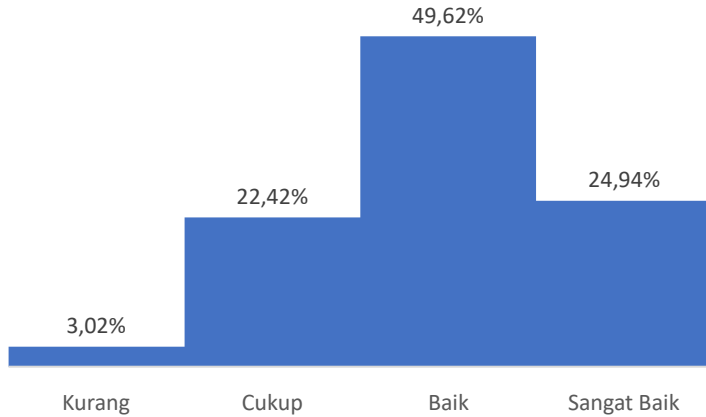
- e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



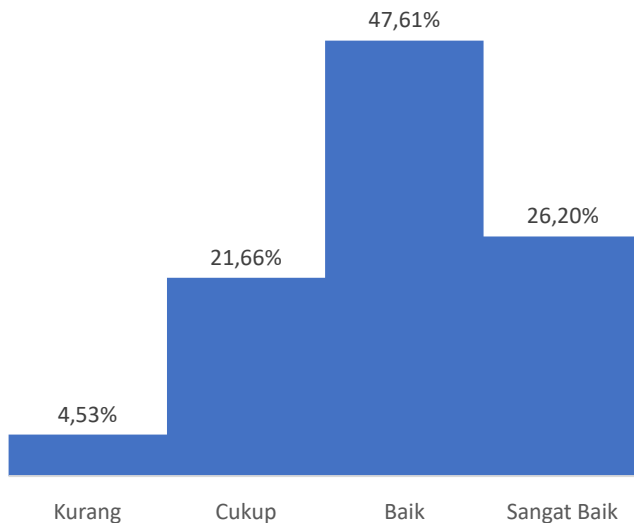
- f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



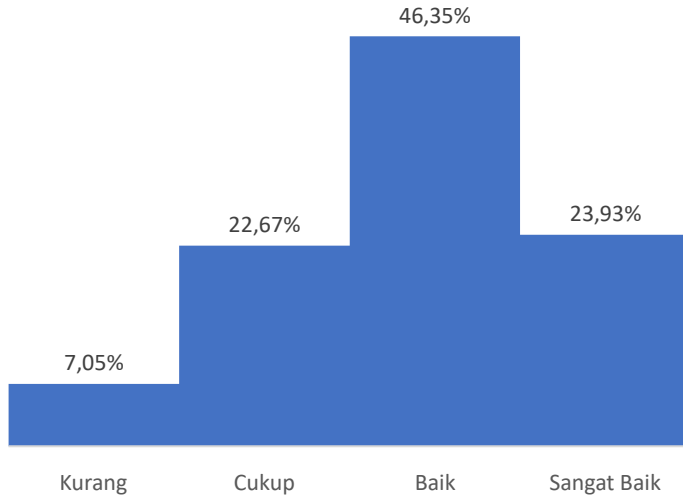
- g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



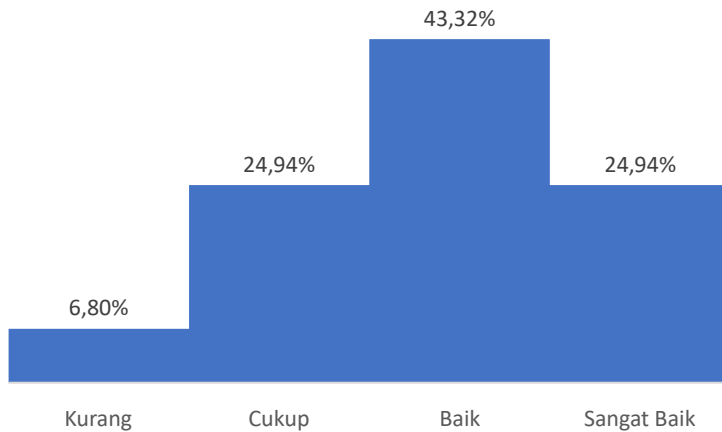
- h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



- i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



- j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,89**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

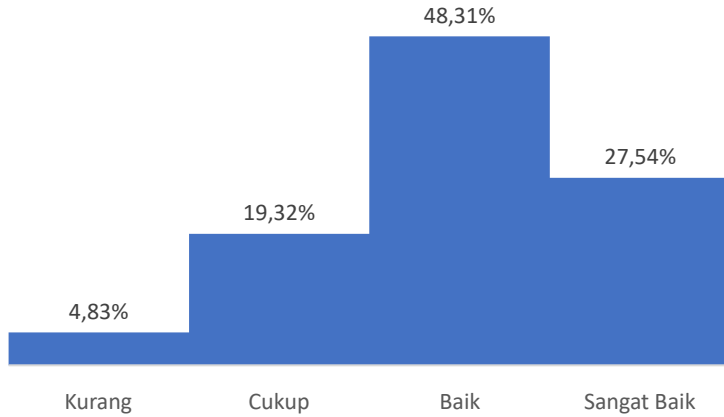
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **72,15** dengan indeks **2,89** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,11	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	2,98	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,78	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	2,92	Baik

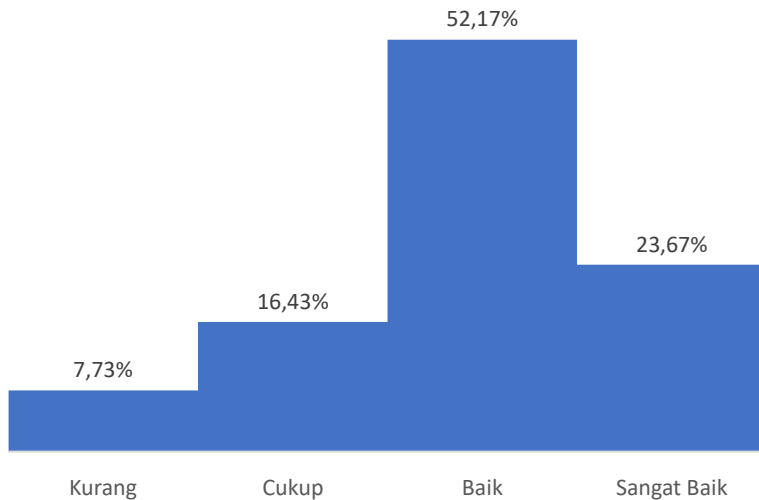
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,68	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,73	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	2,96	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	2,95	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,87	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,86	Baik

4. Fakultas Dakwah

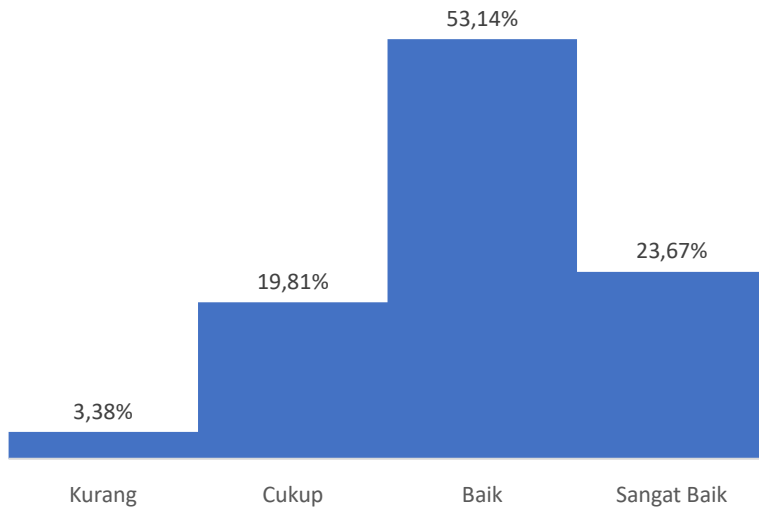
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



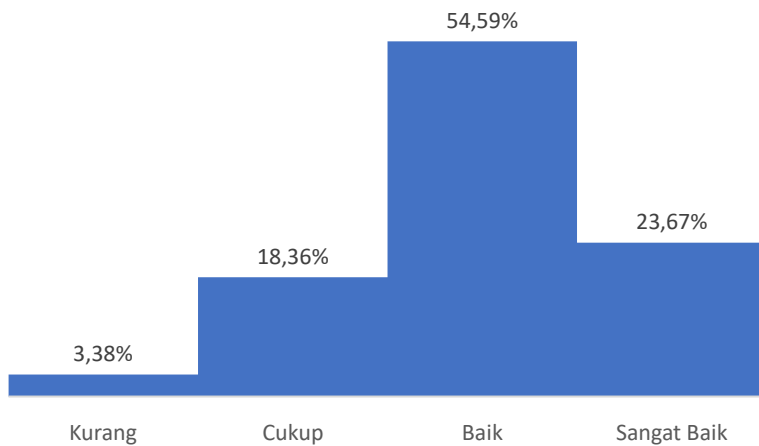
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



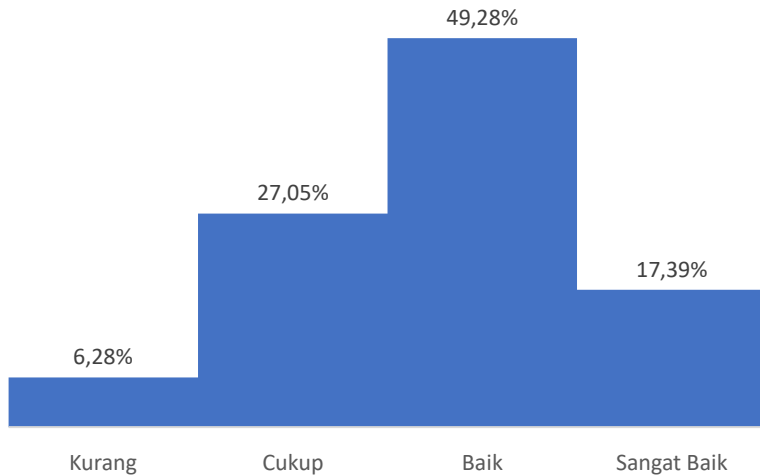
- c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



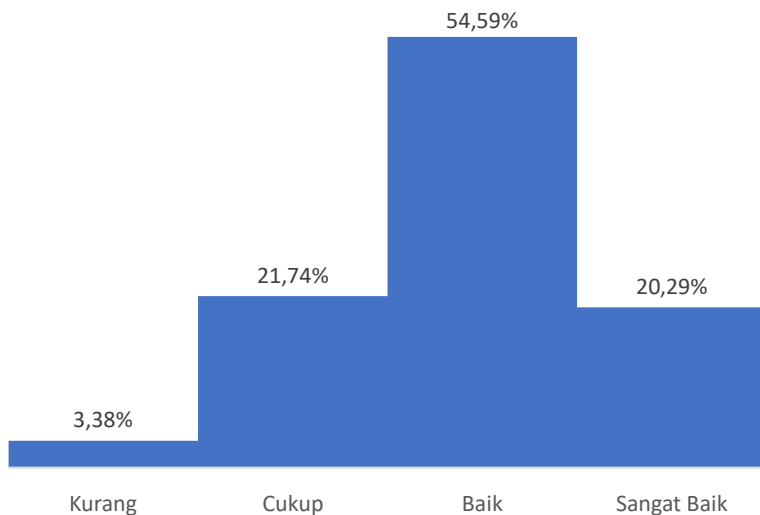
d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



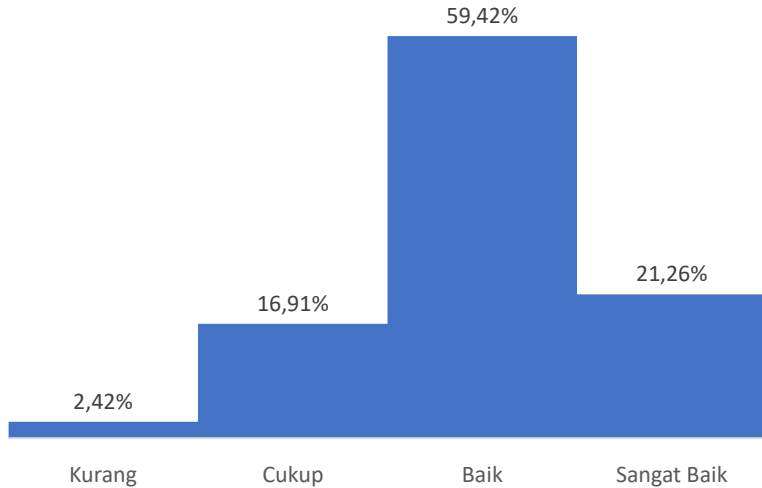
e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



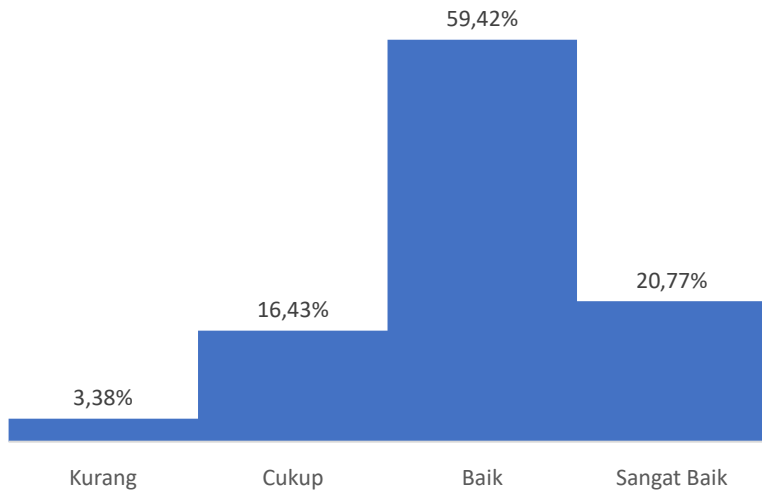
f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



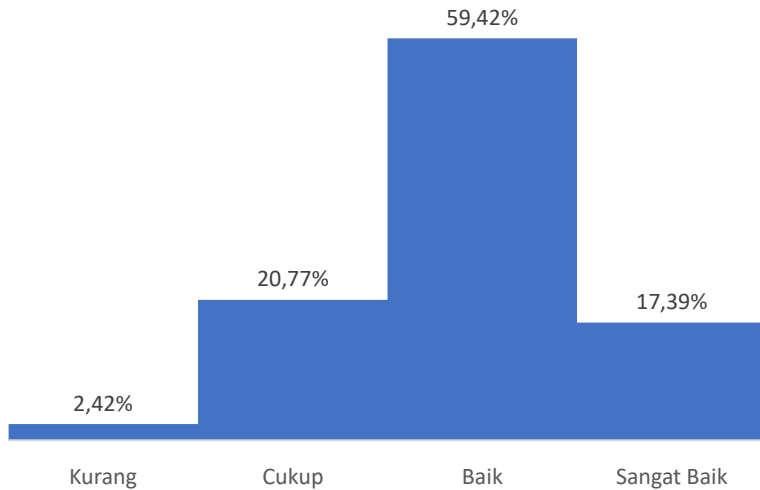
g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



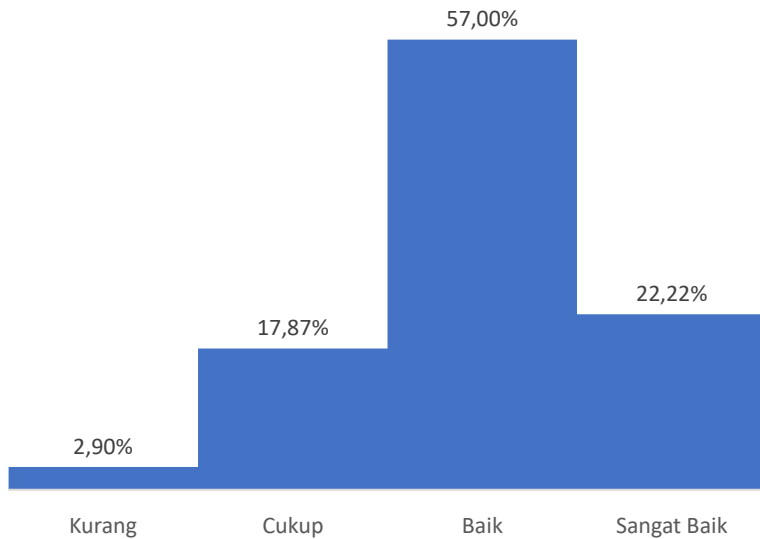
h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,94**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

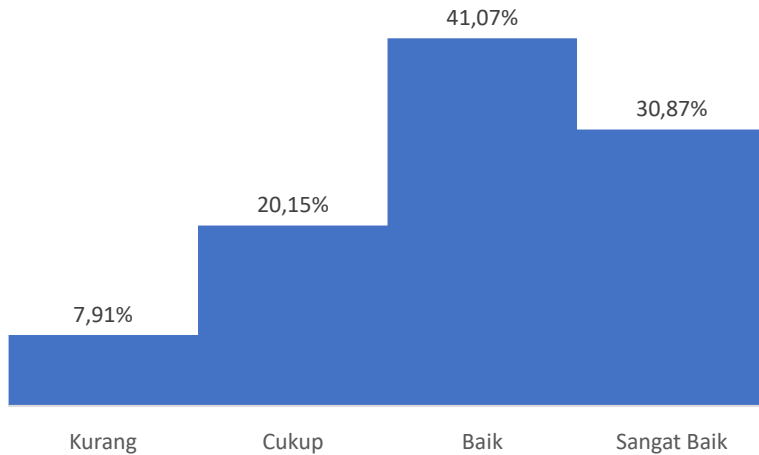
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **73,58** dengan indeks **2,94** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	2,99	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	2,92	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,97	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	2,99	Baik

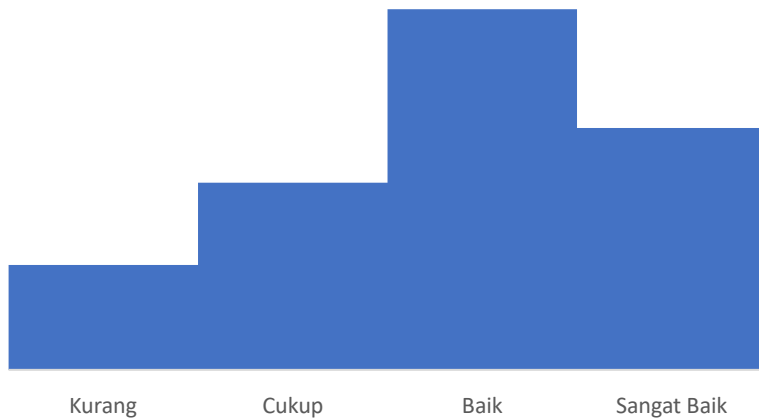
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,78	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,92	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	3,00	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	2,98	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,92	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,99	Baik

5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

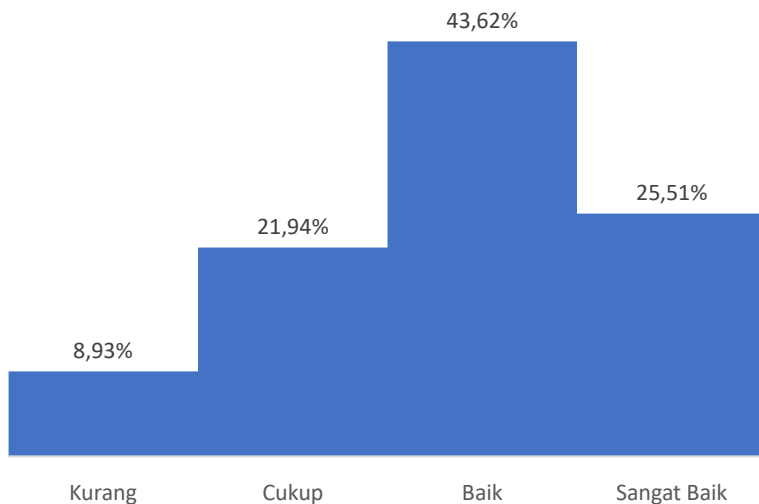
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



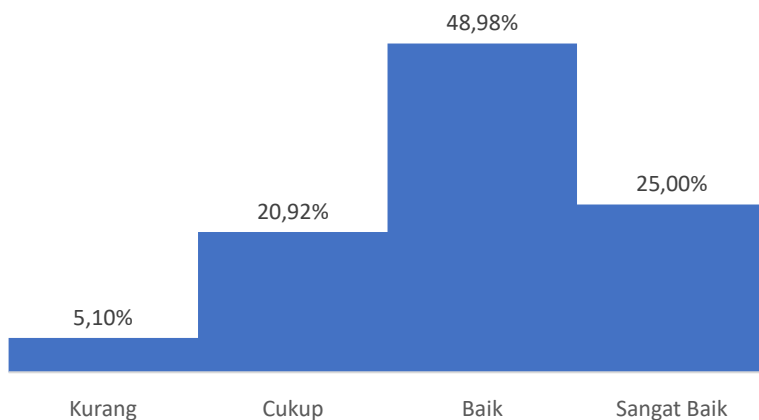
b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



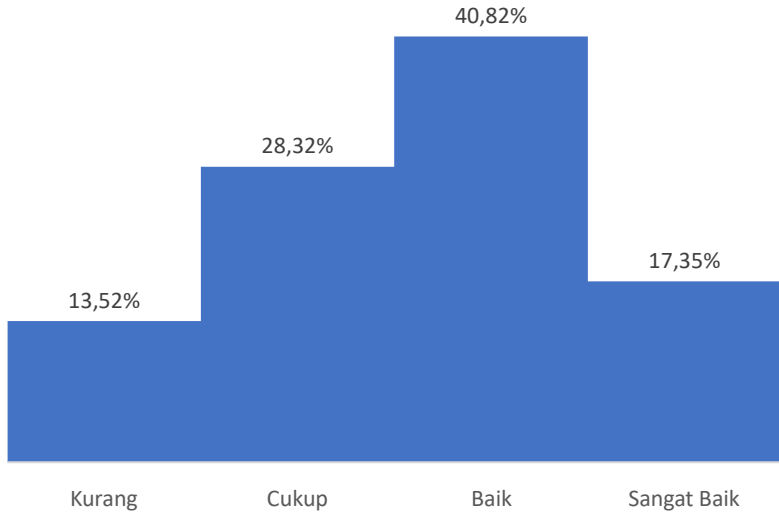
c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



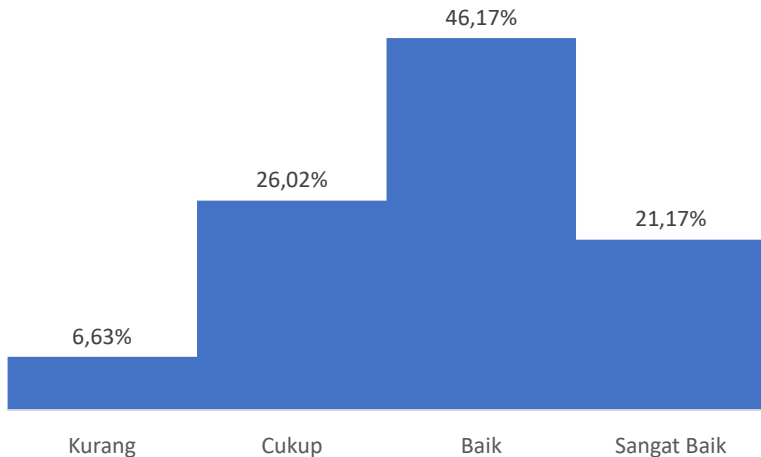
d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



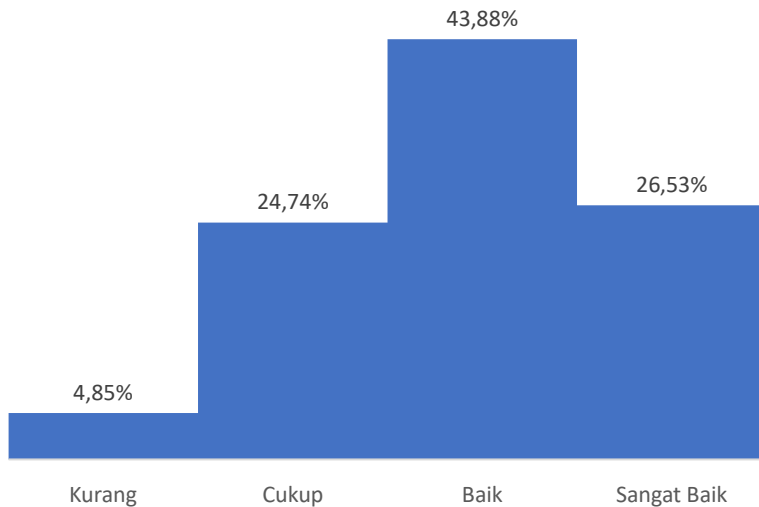
e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



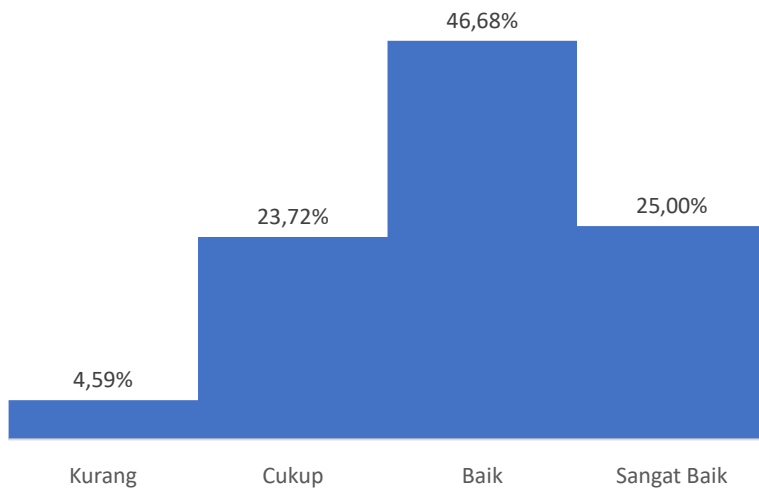
f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



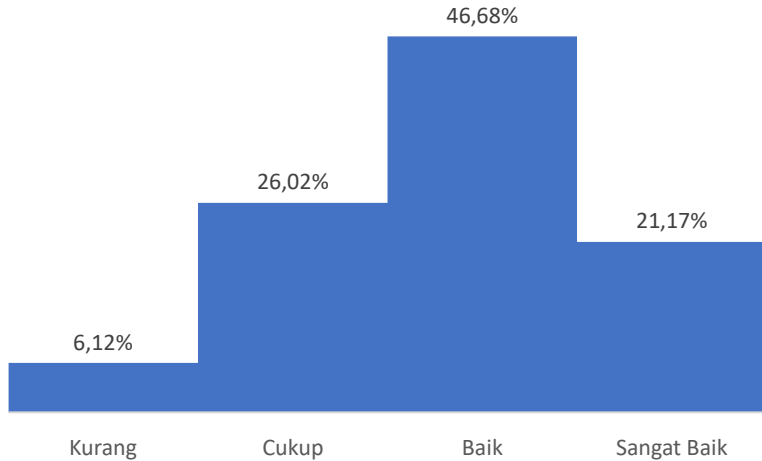
g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



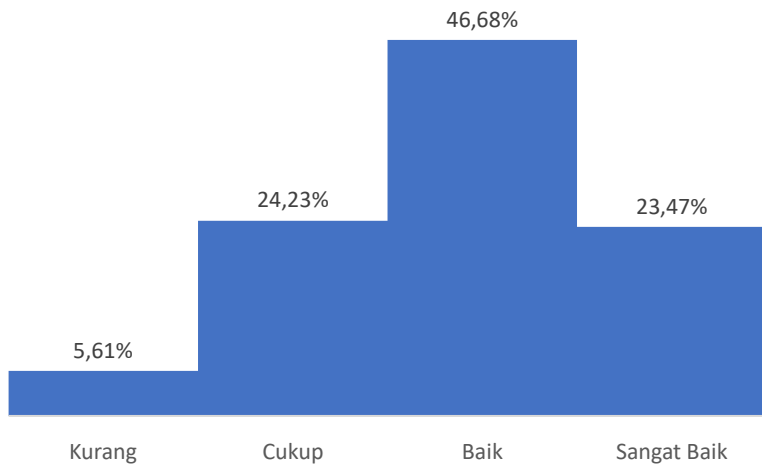
h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,86**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

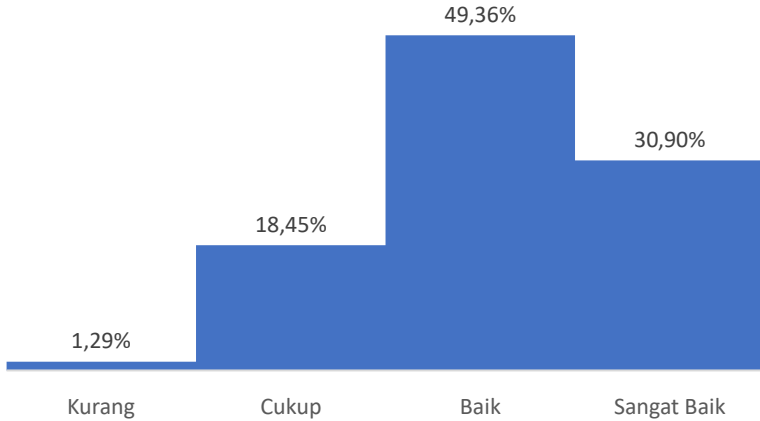
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **71,40** dengan indeks **2,86** sehingga secara kategori termasuk dalam ketegori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	2,95	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	2,83	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,86	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	2,94	Baik
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,62	Baik

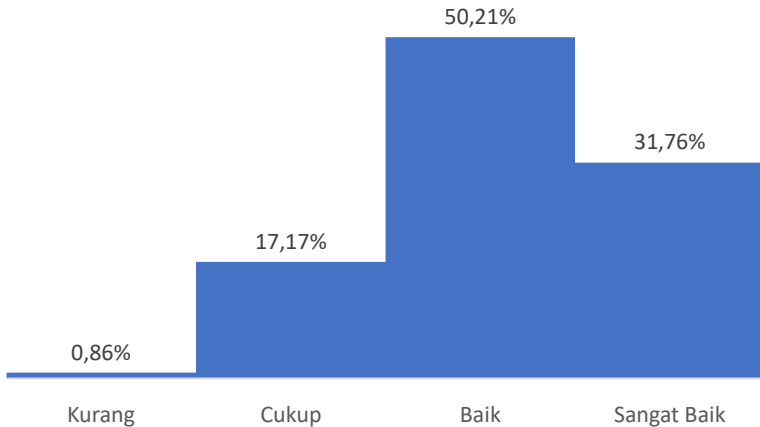
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,82	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	2,92	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	2,92	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,83	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,88	Baik

6. Fakultas Sains

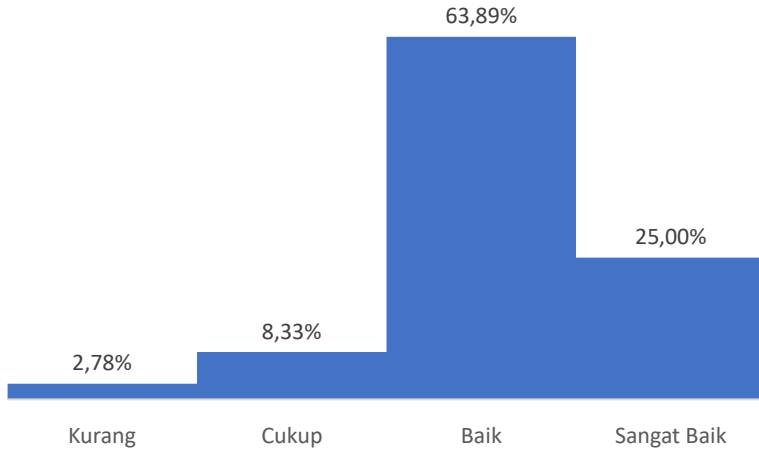
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



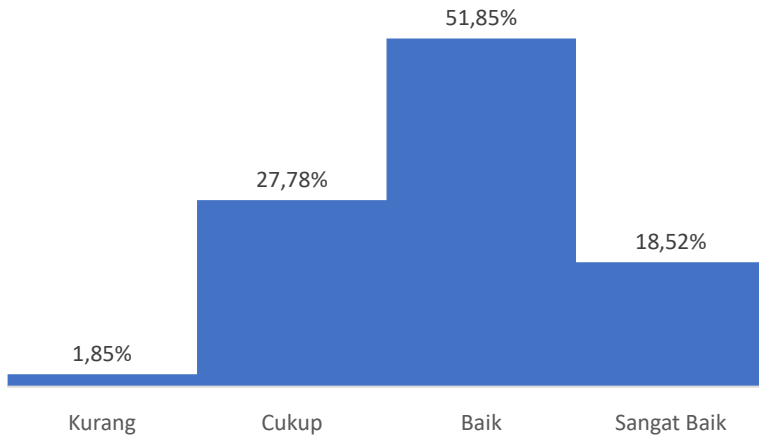
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



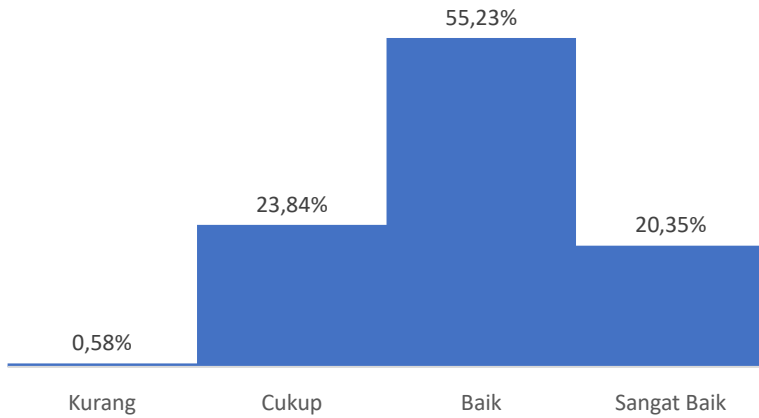
c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



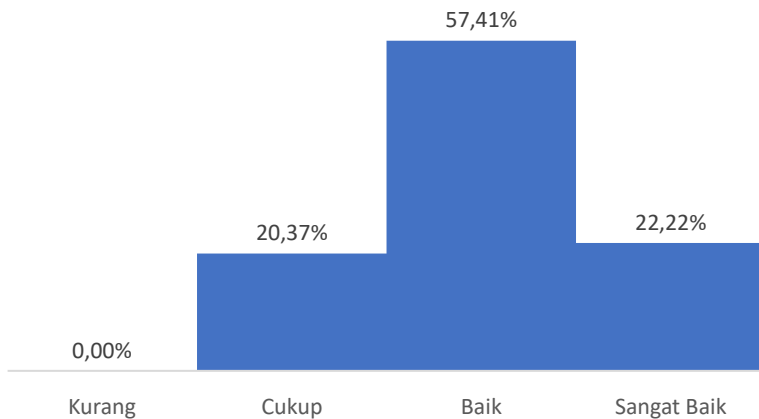
d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



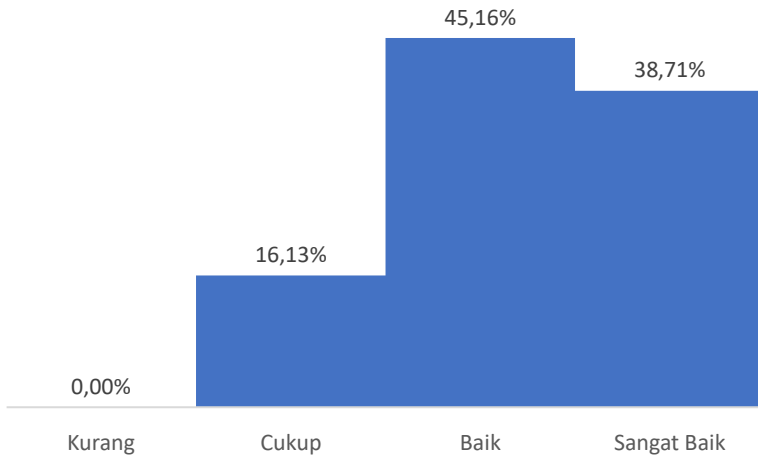
e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



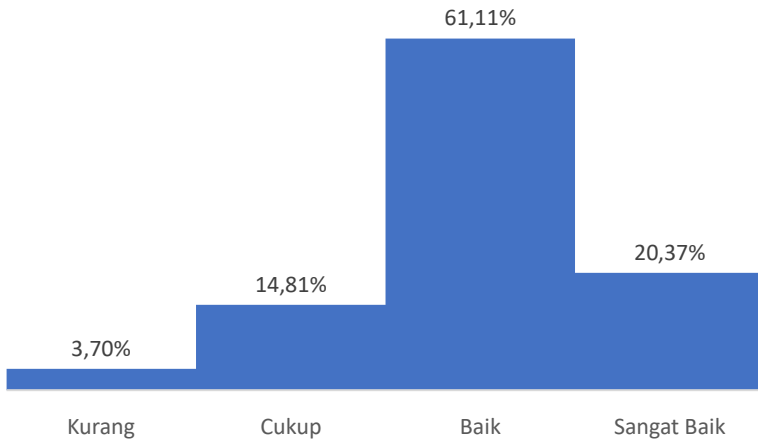
f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



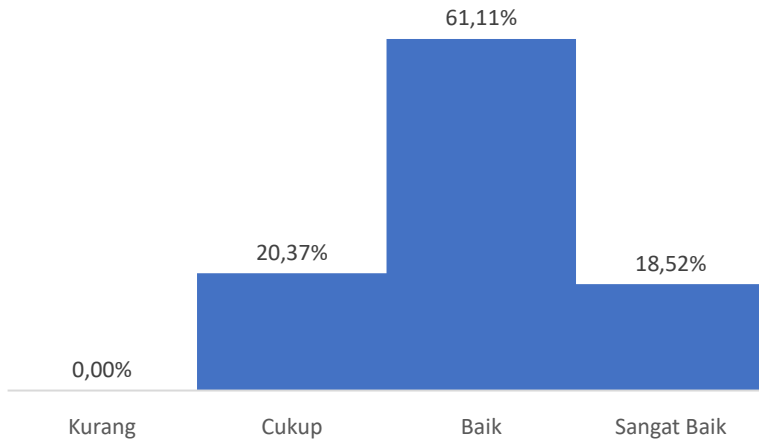
g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



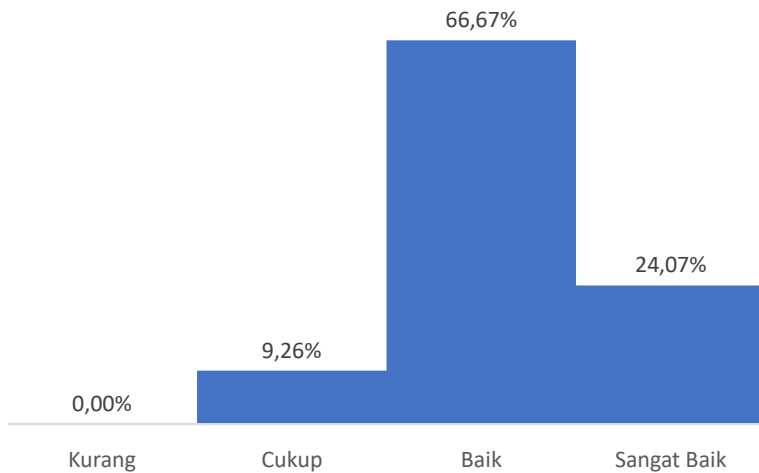
h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **3,06**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

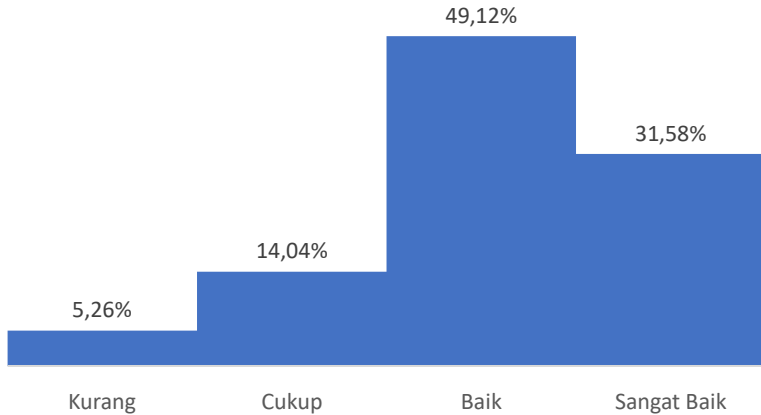
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **76,55** dengan indeks **3,06** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,10	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	3,13	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	3,05	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	2,87	Baik

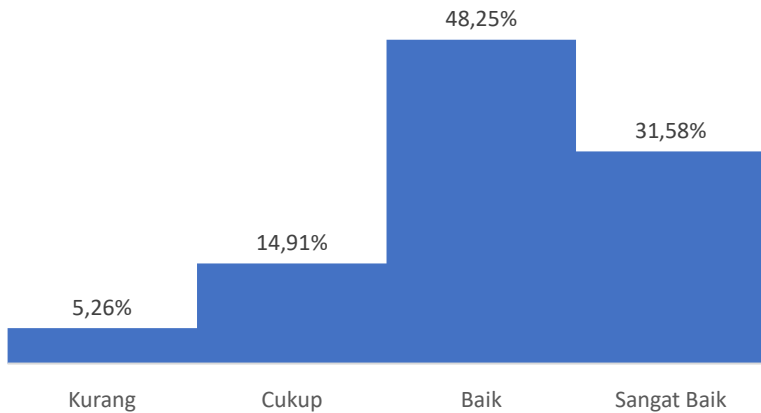
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	3,11	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	3,02	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	3,23	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	2,98	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,98	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	3,15	Baik

7. Program Pascasarjana

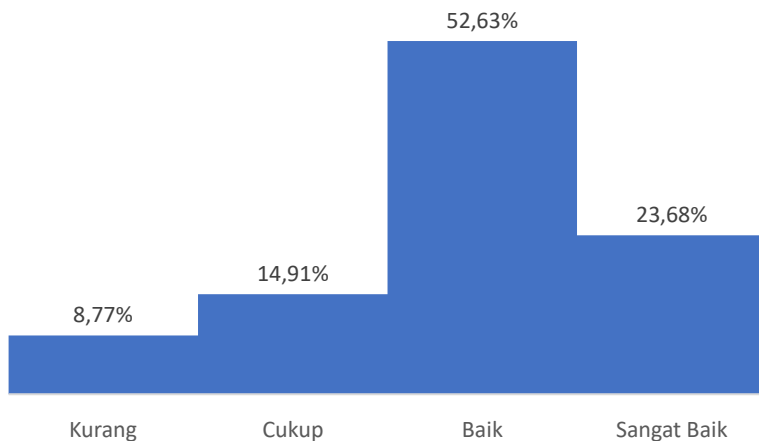
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



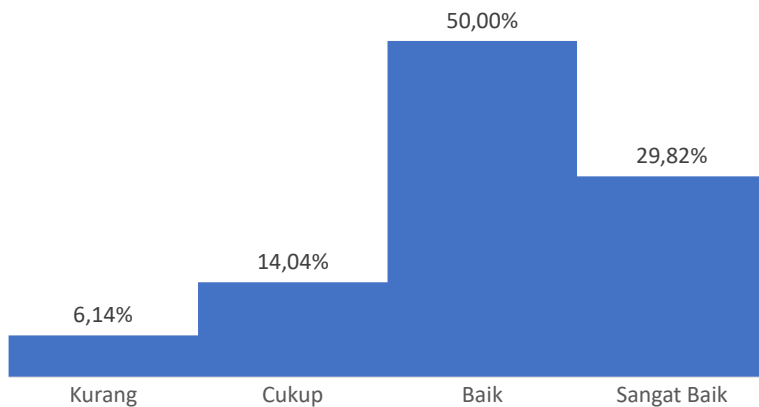
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



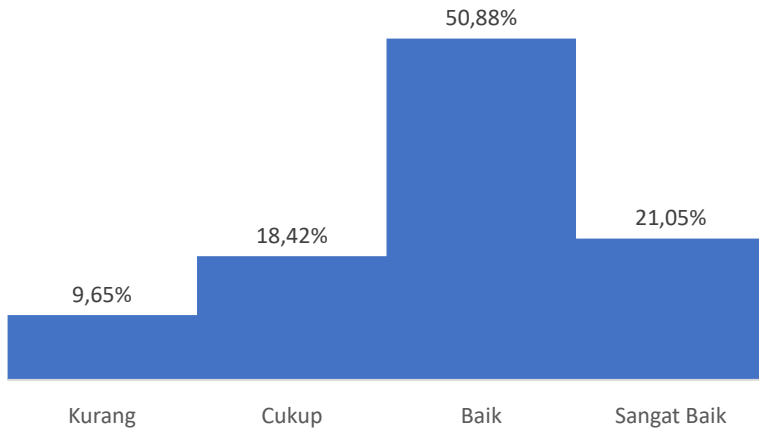
c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



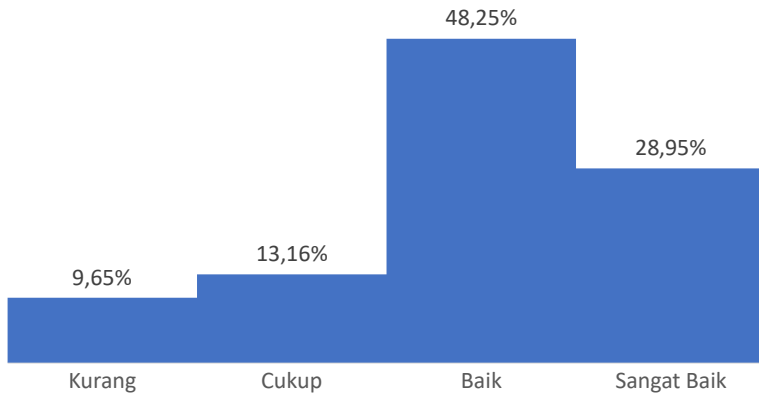
d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



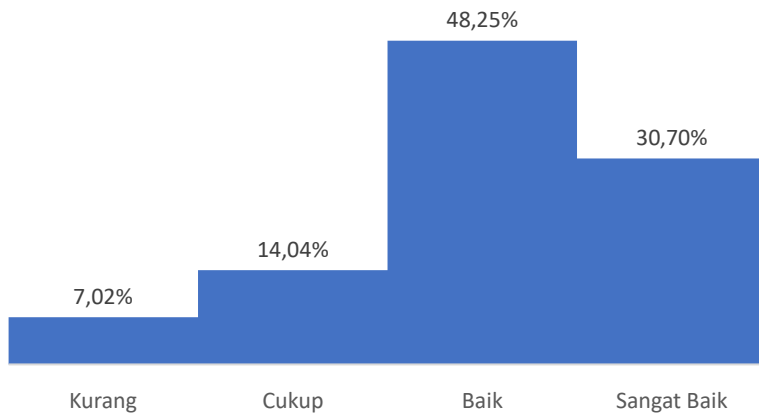
- e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



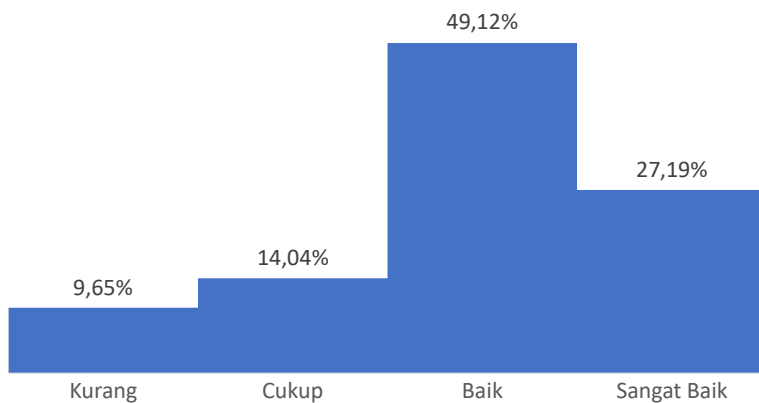
- e. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



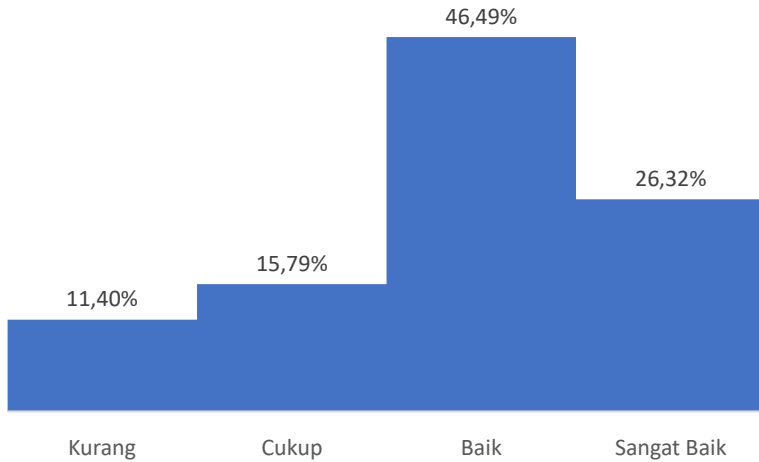
g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



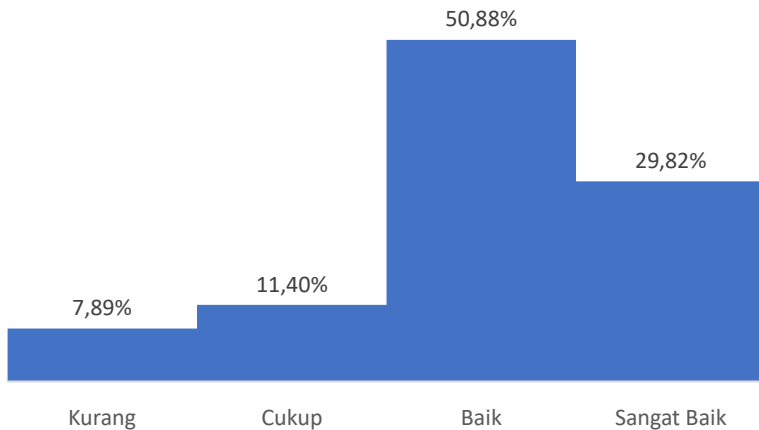
h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,97**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

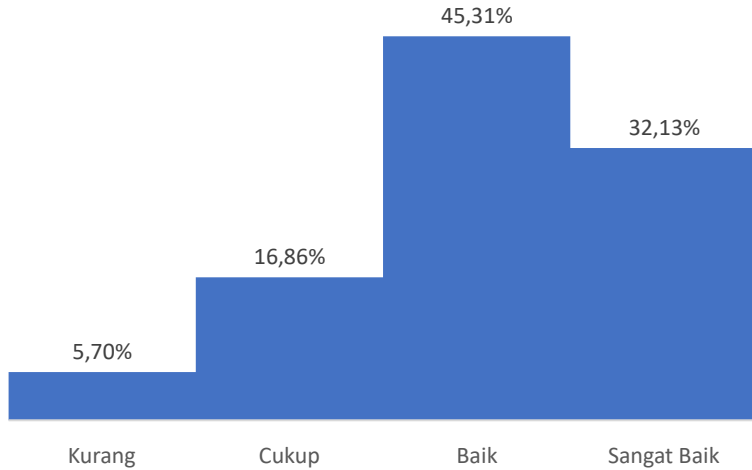
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **74,37** dengan indeks **2,978** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,07	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	3,06	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,91	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	3,04	Baik

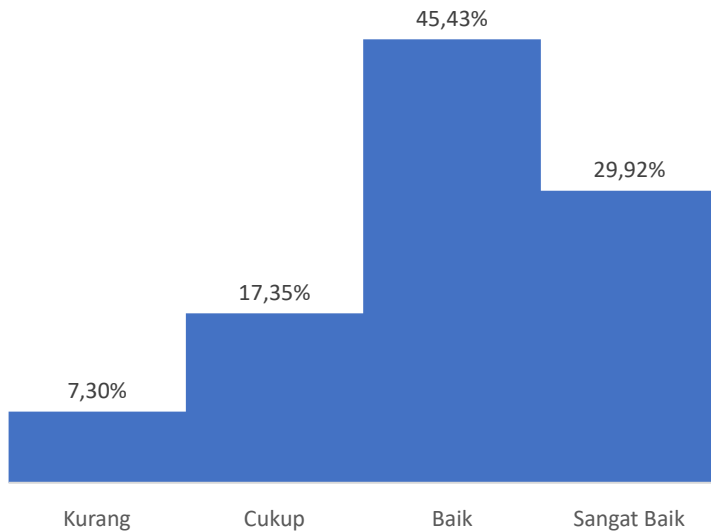
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,83	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,96	Baik
7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	3,03	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	2,94	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,88	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	3,03	Baik

8. Perguruan Tinggi

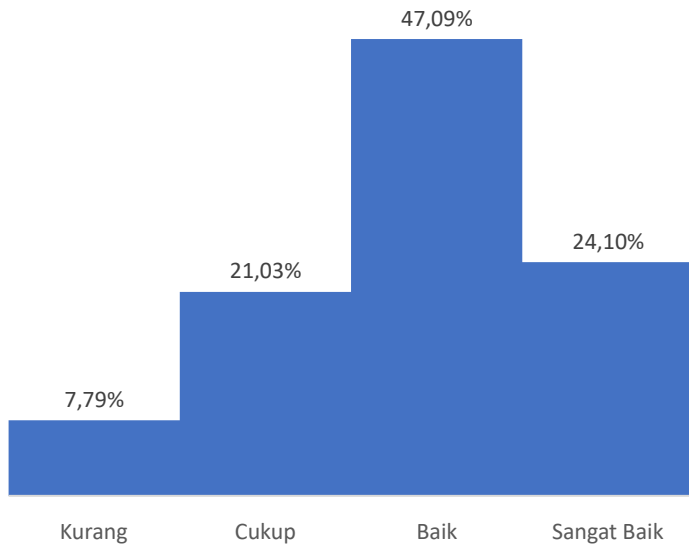
- a. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik.



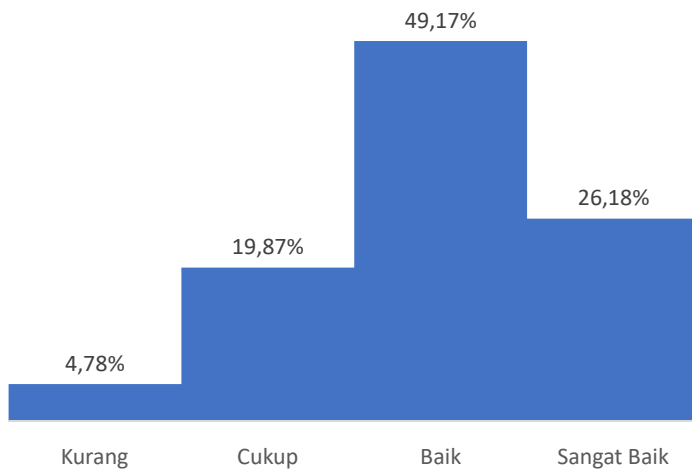
- b. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..



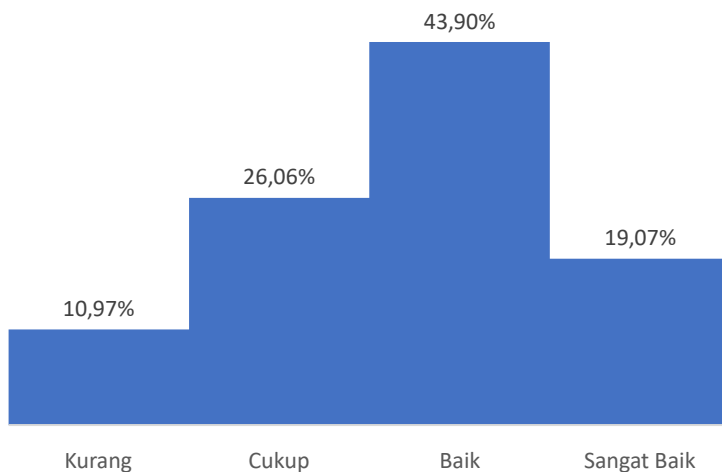
- c. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu.



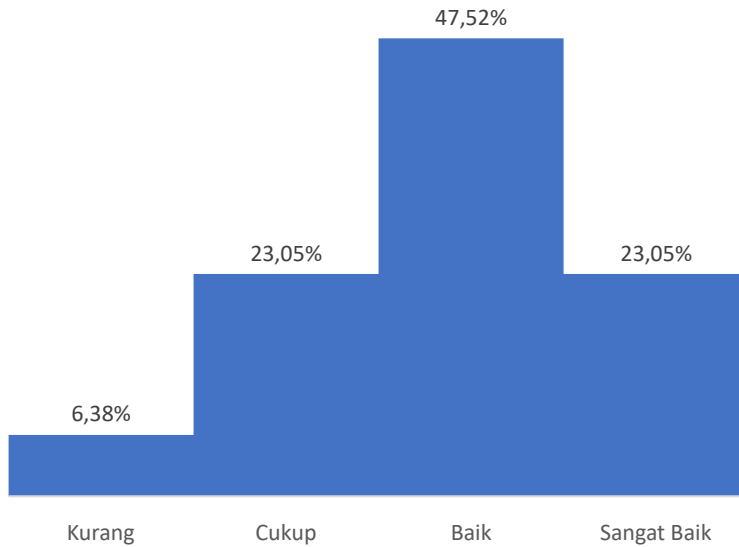
- d. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



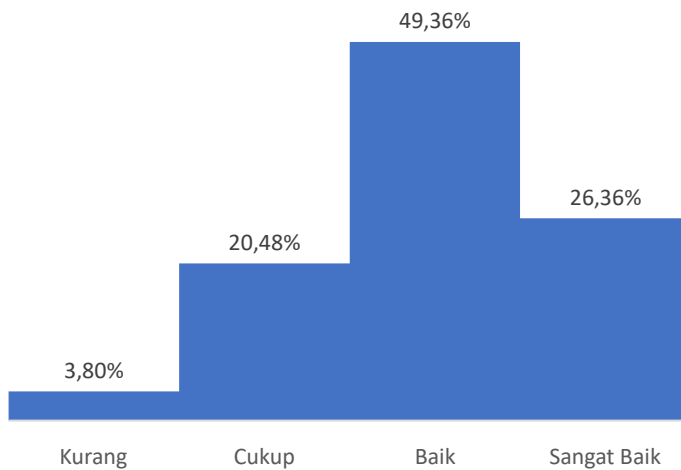
- e. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.



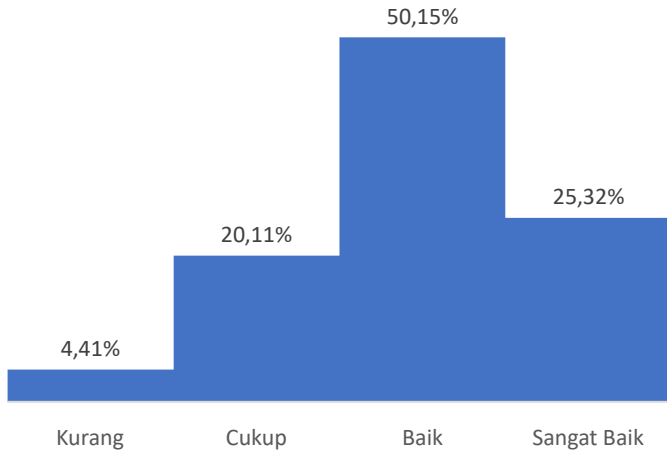
- f. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.



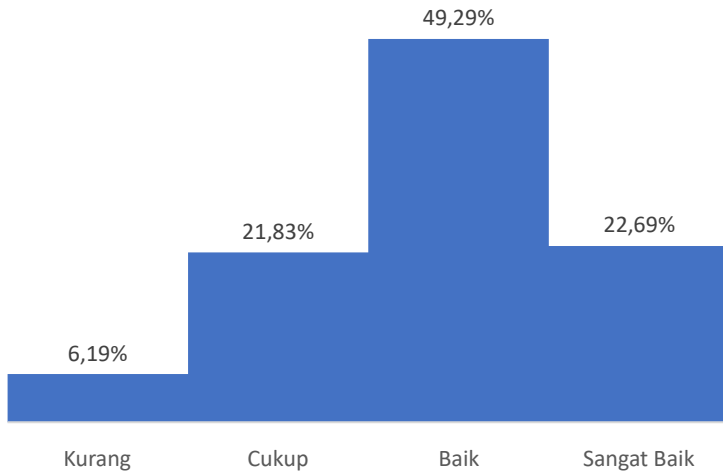
- g. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.



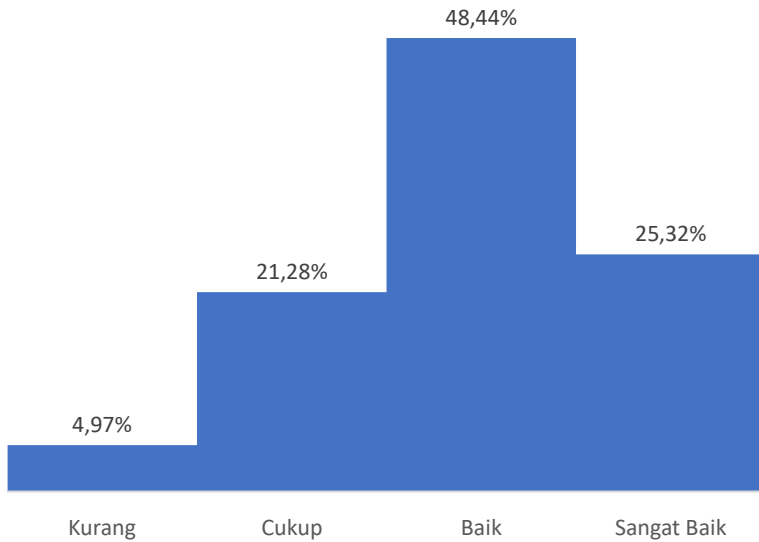
h. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.



i. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus.



- j. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **3,05**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan Sarpras yaitu **76,15** dengan indeks **3,05** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Butir	Skor	Kategori
1	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Kondisi fasilitas fisik kampus seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan sangat terawat dengan baik]	3,23	Baik
2	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Kebersihan lingkungan kampus selalu terjaga dengan sangat baik..]	3,22	Baik
3	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Perpustakaan kampus memastikan ketersediaan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa dan peminjaman dapat dilakukan tepat waktu]	2,92	Baik
4	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fasilitas kampus selalu siap digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan]	3,04	Baik
5	Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Keluhan atau masukan mengenai fasilitas kampus ditangani dengan sangat cepat dan efektif.]	2,77	Baik
6	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Petugas kampus selalu sigap membantu ketika dibutuhkan terkait sarana dan prasarana]	2,97	Baik

7	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sarana dan prasarana kampus memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh pengguna]	3,13	Baik
8	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Informasi terkait penggunaan fasilitas kampus disampaikan dengan jelas dan tepat.]	3,02	Baik
9	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [9. Fasilitas kampus dirancang dengan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk yang berkebutuhan khusus]	2,96	Baik
10	Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [10. Petugas kampus menunjukkan sikap yang sangat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna fasilitas.]	2,99	Baik

B. Hasil Masukan dari Surveior

1. Fakultas Syariah

a. Pemeliharaan Fasilitas Belum Optimal

Banyak responden menyampaikan bahwa berbagai fasilitas seperti AC, proyektor/infocus, bangku kuliah, jaringan listrik, dan beberapa peralatan kelas lainnya sering tidak berfungsi dengan baik. Ketidakefektifan ini disebabkan oleh kurangnya perawatan rutin dan lambatnya tindak lanjut terhadap laporan kerusakan. Kondisi tersebut berdampak langsung pada kenyamanan proses belajar mengajar, sehingga diperlukan sistem

pemeliharaan berkala serta SOP penanganan kerusakan yang lebih cepat dan terstruktur.

b. Kebersihan Toilet dan Ruang Publik Perlu Ditingkatkan
Sejumlah komentar menyoroti kondisi toilet yang kotor, berbau, dan tidak terawat. Area umum seperti koridor, ruang kelas, dan lingkungan kampus juga disebut belum konsisten kebersihannya. Responden berharap adanya tenaga kebersihan yang bekerja dengan jadwal lebih teratur, ditambah pengawasan yang konsisten agar lingkungan selalu higienis dan nyaman digunakan.

c. Layanan Perpustakaan Belum Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa

Banyak mahasiswa mengeluhkan perpustakaan fakultas yang jarang buka, tidak sesuai jadwal, serta tidak memberikan fasilitas peminjaman buku. Koleksi buku juga dianggap kurang, dan keberadaan pustakawan dinilai belum memadai. Selain itu, mahasiswa menyarankan agar perpustakaan kampus 1 dan kampus 2 terintegrasi, sehingga akses terhadap literatur menjadi lebih mudah dan merata.

d. Pelayanan Petugas Masih Perlu Ditingkatkan

Komentar terkait sikap dan respons petugas cukup banyak ditemukan. Beberapa responden menyebut petugas kurang ramah, pelayanan administrasi lambat, dan respons terhadap keluhan belum memadai. Mereka mengusulkan agar kampus menerapkan pelayanan berbasis digital dan memberikan pelatihan pelayanan prima (hospitality) bagi staf, agar proses pelayanan lebih cepat, transparan, dan profesional.

e. Kualitas Jaringan Internet Lemah dan Tidak Stabil

Banyak mahasiswa menyampaikan bahwa jaringan Wi-Fi kampus sering lemot, lag, dan tidak stabil. Hal ini mengganggu aktivitas belajar yang membutuhkan akses internet, terutama untuk pencarian referensi dan penggunaan platform akademik. Responden berharap kampus meningkatkan kapasitas bandwidth dan melakukan penataan ulang access point agar internet lebih merata dan lancar.

f. Fasilitas Disabilitas Kurang Memadai

Sebagian kecil namun penting dari responden menyebutkan kurangnya fasilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Misalnya, tidak ada lift, jalur akses tidak tersedia, dan hanya fasilitas kamar mandi disabilitas yang tersedia. Mereka menyarankan agar kampus lebih memperhatikan standar inklusivitas sehingga seluruh mahasiswa dapat beraktivitas dengan nyaman dan aman.

g. Penataan Lingkungan dan Area Parkir Perlu Perbaikan

Masukan terkait lingkungan kampus mencakup area parkir yang kurang tertata dan sering penuh, serta kebersihan lingkungan yang tidak merata. Beberapa responden juga menyoroti keamanan dan ketertiban yang perlu ditingkatkan melalui pengawasan yang lebih ketat, agar kenyamanan mahasiswa dapat terjaga.

h. Kurangnya Sosialisasi Visi, Misi, dan Tujuan (VMTS) Kampus

Ada komentar yang menyoroti bahwa banyak mahasiswa belum memahami VMTS kampus karena sosialisasi hanya dilakukan di awal semester dan tidak diulang secara berkala. Mereka mengusulkan peningkatan sosialisasi melalui media visual, kegiatan rutin, maupun penyampaian dalam perkuliahan

untuk memperkuat pemahaman terhadap arah dan tujuan institusi.

i. Akses dan Pengelolaan Ruang Belajar

Responden menyampaikan bahwa beberapa ruang belajar tidak nyaman karena AC tidak berfungsi, ventilasi buruk, pencahayaan kurang, atau tata ruang tidak optimal. Mereka berharap adanya pemeriksaan rutin setiap ruang kelas sebelum digunakan, agar proses belajar berlangsung lebih kondusif.

j. Proses Penanganan Keluhan Masih Lambat

Beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa laporan atau keluhan tentang sarpras tidak ditangani dengan cepat. Mereka mengharapkan adanya sistem penanganan keluhan yang lebih responsif, terintegrasi, dan dapat dipantau progresnya, sehingga mahasiswa mengetahui sejauh mana tindak lanjutnya.

k. Beberapa Fasilitas Dianggap Terlalu Eksklusif

Ada komentar yang menyebutkan bahwa beberapa fasilitas kampus terasa tidak merata penggunaannya dan terkesan eksklusif. Mereka meminta agar seluruh sarpras dapat digunakan oleh semua mahasiswa sesuai kebutuhan, tanpa pembatasan yang tidak jelas.

l. Banyak Komentar Positif

Di samping kritik, terdapat banyak komentar positif berupa ucapan terima kasih, penilaian sangat baik, dan apresiasi terhadap kenyamanan, keamanan, serta pelayanan yang sudah berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan sudah dinilai baik, namun tetap diperlukan penyempurnaan di beberapa aspek.

2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

a. Peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas kelas

Banyak responden mengeluhkan AC yang sering mati, proyektor/infocus bermasalah, kursi atau meja yang sudah rusak, dan kabel HDMI yang tidak berfungsi. Kondisi ini mengganggu kenyamanan dan efektivitas proses belajar mengajar. Disarankan ada pengecekan berkala sebelum jam kuliah, jadwal maintenance rutin, serta penggantian perangkat yang tidak layak guna menjaga mutu ruang belajar.

b. Kebersihan toilet dan area publik perlu ditingkatkan

Keluhan berulang menyangkut toilet yang kotor, air berwarna kuning atau bau, lampu mati di toilet, dan area selasar yang jarang dibersihkan. Hal ini menurunkan kenyamanan pengguna dan berpotensi menimbulkan masalah kesehatan. Perlu penambahan frekuensi pembersihan, pengawasan kualitas air, serta penggantian perlengkapan mandi yang sudah rusak.

c. Layanan perpustakaan perlu diperbaiki dan ditambah koleksi

Mahasiswa melaporkan perpustakaan yang kurang luas, jam buka tidak memadai, keterbatasan peminjaman buku, dan koleksi referensi yang kurang. Ada usulan penambahan tenaga pustakawan, perpanjangan jam operasional, dan kebijakan peminjaman yang lebih fleksibel untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa.

d. Kualitas jaringan Wi-Fi dan infrastruktur IT harus ditingkatkan

Banyak komentar tentang Wi-Fi yang tak stabil atau sulit diakses, serta perangkat komputer laboratorium yang sudah tidak mumpuni. Koneksi internet yang buruk menghambat akses materi dan tugas daring. Rekomendasinya adalah peningkatan

kapasitas bandwidth, penambahan access point di titik-titik rawan, dan pembaruan perangkat IT di lab.

e. Sikap dan respons petugas perlu konsistensi layanan prima

Ada pujian terhadap sejumlah petugas yang ramah, namun juga laporan tentang oknum yang acuh atau bahkan meminta imbalan (pungli). Selain itu beberapa OB dan satpam dinilai kurang sigap atau kurang ramah. Perlu program pelatihan pelayanan, SOP penanganan keluhan, serta mekanisme pengawasan perilaku petugas untuk memastikan layanan yang adil dan profesional.

f. Sistem penanganan keluhan harus lebih cepat dan transparan
Responden menyatakan bahwa ketika ada kerusakan (mis. AC atau proyektor), penanganan sering lambat. Mereka mengharapkan mekanisme pelaporan yang mudah (mis. aplikasi atau form online) serta pemantauan progres perbaikan sehingga pelapor dapat melihat tindak lanjutnya sampai selesai.

g. Fasilitas bagi penyandang disabilitas masih kurang memadai

Beberapa masukan menyoroti minimnya aksesibilitas seperti ketiadaan lift yang berfungsi, jalur landai, dan fasilitas penunjang ibadah/wudhu yang ramah disabilitas. Perbaikan aksesibilitas dan penambahan sarana inklusif diperlukan agar kampus dapat dipakai oleh seluruh sivitas tanpa hambatan. h. Penataan parkir dan pengawasan area publik

Keluhan mengenai parkir yang penuh, tidak tertata, dan beberapa oknum satpam yang bermasalah menunjukkan perlunya penataan ulang area parkir, penerapan aturan parkir yang jelas, serta pengawasan untuk mencegah praktik pungli atau tindakan tidak profesional.

i. Kebijakan penggunaan ruang dan transparansi jadwal

Ada masalah seperti kelas yang dikunci saat mahasiswa masih membutuhkan ruang, atau pemberitahuan penggunaan ruang yang mendadak. Disarankan ada sistem peminjaman/booking ruang yang transparan dan jadwal yang jelas agar pemanfaatan fasilitas lebih adil dan terencana.

j. Kebersihan musholla, fasilitas ibadah, dan wudhu perlu perhatian khusus

Beberapa komentar menyebutkan mukena bau, saluran wudhu bermasalah, dan kurangnya fasilitas tempat wudhu yang layak. Kebersihan dan ketersediaan perlengkapan ibadah perlu dijaga, termasuk pencucian mukena berkala dan perbaikan saluran air agar kegiatan ibadah nyaman.

k. Kantin dan fasilitas penunjang (kantin, ruang hijau) butuh perbaikan

Keluhan termasuk kebersihan kantin dan kebutuhan ruang terbuka hijau yang lebih nyaman. Perbaikan standar kebersihan kantin serta pengembangan ruang hijau/area santai akan meningkatkan kesejahteraan civitas akademika.

l. Kebutuhan ruang khusus dan fasilitas tambahan (ruang diskusi, ruang merokok)

Beberapa responden mengusulkan penambahan ruang diskusi/kerja kelompok dan ruang khusus merokok agar aktivitas terpusat dan tidak mengganggu area umum. Penyediaan fasilitas ini harus diimbangi aturan yang jelas untuk menjaga kenyamanan bersama.

m. Perlu edukasi dan partisipasi pengguna dalam menjaga sarpras
Banyak kerusakan terjadi akibat perilaku pengguna (mis. membuang sampah sembarangan, merusak fasilitas). Edukasi

berkala, kampanye kesadaran, dan penegakan aturan bisa membantu menjaga sarpras lebih lama.

n. Aspek positif: banyak layanan dinilai sudah baik – pertahankan dan tingkatkan

Di samping kritik, banyak komentar pujian yang menyatakan fasilitas dan layanan sudah memadai dan petugas ada yang ramah. Ini menunjukkan fondasi layanan yang baik; langkah selanjutnya adalah memperbaiki area kritis tanpa mengabaikan yang sudah berjalan baik.

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

a. Ruang kelas panas karena kaca tanpa tirai

Beberapa responden mengeluhkan ruang kelas yang panas dan silau karena jendela kaca lebar menghadap matahari sehingga proses belajar dan tampilan proyektor terganggu. Solusinya termasuk pemasangan tirai/film panas pada kaca, pengaturan ventilasi, atau pemasangan kanopi untuk mengurangi radiasi langsung tanpa mengorbankan pencahayaan alami.

b. Perlu kampanye edukasi menjaga sarpras

Ada usulan membuat poster dan program edukasi agar mahasiswa dan staf lebih sadar merawat fasilitas. Langkah edukatif seperti poster di titik strategis, sosialisasi periodik, dan kampanye kebersihan akan memperkecil kerusakan akibat kelalaian pengguna.

c. Keterbatasan pendanaan menghambat perbaikan

Beberapa masukan menyebutkan bahwa pemenuhan dan perbaikan sarpras belum maksimal karena kendala anggaran. Ini menunjukkan perlunya prioritas anggaran, pencarian sumber

dana alternatif (hibah/CSR), serta pengelolaan aset yang lebih efisien agar perbaikan berjalan berkelanjutan.

d. Jarak parkir dan penataan area parkir menyulitkan

Mahasiswa mengeluhkan jarak parkir yang jauh dan ketidaktertiban area parkir, terutama saat hujan. Rekomendasinya adalah penataan ulang area parkir, pemisahan zona (dosen, pegawai, mahasiswa), serta penambahan sarana peneduh di titik kritis.

e. Petugas perlu peningkatan keramahan dan konsistensi layanan

Komentar menunjukkan adanya petugas yang ramah tetapi juga beberapa oknum yang acuh atau kurang sigap. Diperlukan pelatihan layanan prima, SOP pelayanan, serta mekanisme evaluasi/performance review untuk menjaga konsistensi sikap petugas.

f. Perawatan sarpras harus berkelanjutan (after-sales & preventive maintenance)

Responden mengusulkan sistem maintenance berjadwal dan tanggung jawab purnabeli agar perangkat tidak hanya dibeli lalu 'dilepas tangan'. Implementasi jadwal pengecekan rutin dan kontrak layanan purna jual akan memperpanjang umur aset. g. Pengaduan dan sistem informasi penggunaan sarpras

Ditekankan perlunya sistem informasi atau aplikasi untuk booking fasilitas dan pelaporan kerusakan, termasuk transparansi progres penanganan. Sistem ini mempercepat respon, mengurangi kebingungan jadwal, serta memberikan bukti tindak lanjut.

h. Toilet dan kebersihan area tertentu masih bermasalah

Keluhan berulang tentang toilet kotor, bau, lampu mati, dan wastafel bermasalah menunjukkan kebutuhan penambahan frekuensi pembersihan, perbaikan instalasi air, serta pengawasan kualitas kebersihan di titik rawan.

i. Perpustakaan fakultas sering tutup / akses terbatas

Beberapa mahasiswa melaporkan perpustakaan FEBI/kampus 2 yang jarang dibuka atau dijaga, sehingga menghambat kegiatan studi. Rekomendasi: pastikan jam operasional terpenuhi, tambah tenaga pustakawan, dan informasi jadwal dipublikasikan jelas.

j. Koneksi Wi-Fi dan fasilitas IT perlu peningkatan

Komentar tentang Wi-Fi yang lemot dan perangkat komputer/lab yang sudah tidak mumpuni menuntut peningkatan kapasitas bandwidth, penambahan access point di titik lemah, serta pembaruan perangkat keras di laboratorium. k. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas kurang memadai

Beberapa responden menyoroti minimnya akses seperti lift, jalur landai, atau fasilitas wudhu yang ramah disabilitas. Perbaikan aksesibilitas penting demi inklusivitas kampus agar semua pengguna dapat nyaman beraktivitas.

l. Penanganan keluhan lambat dan butuh SLA

Keluhan tentang lambannya perbaikan AC/proyektor menandakan perlu adanya Service Level Agreement (SLA) internal untuk waktu tanggap, serta monitoring progres yang dapat dilihat pelapor sehingga transparansi dan akuntabilitas meningkat.

m. Perilaku pungli dan ketidakprofesionalan di beberapa petugas

Ada laporan serius mengenai oknum petugas (mis.

satpam) yang meminta imbalan untuk mengembalikan kunci. Ini memerlukan tindakan tegas: penyelidikan, sanksi, serta sosialisasi kode etik petugas untuk mencegah praktik serupa.

n. Kamar mandi musala dan fasilitas ibadah butuh perhatian

Komentar terkait mukena bau, saluran wudhu bermasalah, dan kelayakan mushola menunjukkan perlunya perawatan khusus fasilitas ibadah—pencucian perlengkapan, perbaikan saluran air, dan pengecekan reguler.

o. Ruang yang terkunci dan transparansi jadwal penggunaan ruang

Beberapa kelas dikunci meski masih ada kegiatan yang berlangsung, atau perpustakaan tertutup tanpa pemberitahuan. Solusinya: sistem peminjaman/booking ruang yang jelas, penegasan jam operasional, dan koordinasi staf agar akses tidak menghambat mahasiswa.

p. Kebutuhan fasilitas tambahan: ruang diskusi, area merokok, sofa tunggu

Usulan penambahan ruang diskusi, ruang merokok terpusat, atau sofa/tunggu di depan ruang dosen untuk kenyamanan menunggu menunjukkan adanya gap fasilitas penunjang sosial/akademik yang bisa ditangani secara bertahap.

q. Pengelolaan taman, rumput, dan estetika kampus

Masukan meminta pemotongan rumput dan perawatan lanskap untuk memperindah kampus. Perawatan lanskap rutin akan meningkatkan citra kampus dan kenyamanan pengguna.

r. Perlu peningkatan komunikasi dan respons terhadap aspirasi mahasiswa

Beberapa komentar menilai fakultas kurang responsif atau komunikasi tidak efektif. Rekomendasi: buka forum rutin, kotak

saran online yang ditindaklanjuti, dan keterlibatan perwakilan mahasiswa dalam pengambilan keputusan terkait sarpras.

s. Usulan prioritas anggaran & partisipasi sivitas

Karena keterbatasan dana, rekomendasi mencakup prioritas perbaikan berdasar urgensi (toilet, AC, Wi-Fi, perpustakaan), disertai mekanisme partisipasi sivitas seperti kerja bakti atau program sponsorship untuk memaksimalkan sumber daya.

t. Aspek positif: banyak layanan sudah dinilai baik – pertahankan

Di balik kritik, banyak responden memberi apresiasi terhadap fasilitas yang sudah memadai dan petugas yang ramah. Ini menunjukkan basis layanan yang kuat; fokus selanjutnya adalah memperbaiki kelemahan tanpa mengabaikan apa yang sudah berjalan baik.

4. Fakultas Dakwah

a. Ruang kelas terasa panas & silau karena kaca tanpa tirai

Beberapa responden melaporkan kelas yang panas dan silau saat siang karena jendela besar menghadap matahari, sehingga kenyamanan mengajar/Belajar dan keterbacaan proyektor menurun. Solusi singkat: pasang tirai / film anti-panas, atur ventilasi, atau pasang kanopi untuk mengurangi radiasi langsung.

b. Pemeliharaan AC, proyektor, dan perangkat kelas perlu jadwal rutin

Keluhan berulang mengarah pada AC yang sering mati, proyektor/infokus tidak berfungsi, dan kursi/meja rusak.

Rekomendasi: buat jadwal preventive maintenance berkala, daftar prioritas perbaikan, dan catat SLA penanganan kerusakan untuk mempercepat perbaikan.

c. Perpustakaan fakultas sering tutup / akses terbatas – perlu jam operasional jelas

Mahasiswa menyebut perpustakaan yang jarang buka, lampu mati, atau penjaga tidak ada sehingga akses studi terganggu. Disarankan menegaskan jam operasional, menambah tenaga pustakawan, dan mempublikasikan jadwal agar mahasiswa tahu kapan fasilitas tersedia.

d. Koneksi Wi-Fi dan perangkat IT belum memadai

Banyak aduan tentang Wi-Fi yang lemot dan perangkat lab/komputer yang sudah usang. Solusi: audit jaringan, tambah bandwidth/access point di area bermasalah, dan rencanakan penggantian perangkat yang sudah tidak layak.

e. Kebersihan toilet dan area publik masih menjadi masalah utama

Toilet yang kotor, air berwarna, lampu mati, dan wastafel tak berfungsi tercatat berulang. Perlu penambahan frekuensi pembersihan, inspeksi kualitas air, perbaikan instalasi, serta penyediaan perlengkapan seperti sabun/tisu di titik strategis.

f. Perilaku petugas perlu konsistensi layanan ramah & profesional

Ada pujian untuk petugas yang ramah namun juga laporan oknum yang acuh atau bersikap tidak profesional; bahkan ada tuduhan pungli pada beberapa kasus. Langkah: pelatihan layanan prima, kode etik, dan mekanisme pengawasan serta sanksi bila diperlukan.

- g. Sistem pelaporan keluhan dan transparansi progres harus dibangun

Mahasiswa mengeluh penanganan lambat dan kurang jelas progres perbaikan. Implementasi aplikasi/form online untuk laporan + notifikasi progres + target waktu tanggapan akan meningkatkan akuntabilitas.

- h. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas perlu dipenuhi

Beberapa lokasi belum ramah kursi roda (ketiadaan lift/jalur landai) dan fasilitas wudhu yang tidak mendukung. Perencanaan aksesibilitas harus menjadi prioritas untuk memastikan inklusivitas kampus.

- i. Penataan parkir dan akses gerbang perlu perbaikan

Keluhan mengenai jarak parkir, ketidaktertiban area parkir, serta gerbang belakang yang kadang ditutup menunjukkan perlunya penataan parkir yang lebih baik, pemisahan zona (dosen/mahasiswa), dan jadwal buka gerbang yang konsisten.

- j. Perilaku pengguna (mahasiswa) juga mempengaruhi kondisi sarpras

Banyak kerusakan dan sampah akibat kelalaian pengguna. Edukasi berkala, poster pengingat, dan kampanye partisipasi menjaga fasilitas serta penegakan aturan (hukuman ringan) dapat mengurangi dampak ini.

- k. Perlu fasilitas pendukung tambahan: ruang diskusi, sofa tunggu, ruang merokok terpusat

Usulan penambahan ruang diskusi, area tunggu di depan ruang dosen, dan ruang merokok terpusat akan membantu menata aktivitas sosial dan akademik serta mengurangi gangguan pada area umum.

- l. Kebersihan mushola dan perlengkapan ibadah memerlukan perhatian khusus

Beberapa laporan menyebut mukena bau, saluran wudhu bermasalah, dan mushola yang kurang bersih. Perlakuan khusus untuk fasilitas ibadah (jadwal cuci mukena, perbaikan saluran air) penting untuk kenyamanan pengguna.

- m. Perlu pengawasan kinerja OB & petugas lapangan

Komentar tentang OB yang tidak ramah dan ketidaksiapan petugas menunjukkan perlunya monitoring kinerja, evaluasi rutin, dan pelatihan etika layanan agar keseluruhan tim bertindak konsisten baik.

- n. Manajemen anggaran menghambat perbaikan – butuh prioritasasi & alternatif pendanaan

Beberapa respon menyebut keterbatasan dana sebagai hambatan. Disarankan menyusun daftar prioritas perbaikan (prioritas 1-3), mengeksplorasi sumber dana alternatif (hibah, CSR), dan transparansi penggunaan anggaran untuk perbaikan sarpras.

- o. Perlu instrumen booking ruang & kalender fasilitas yang jelas

Masalah ruang yang dikunci atau dipakai tanpa pemberitahuan menunjukkan perlunya sistem booking/kalender online yang transparan sehingga pemanfaatan fasilitas lebih adil dan terkoordinasi.

- p. Landscape & estetika kampus (rumput, taman) butuh perawatan rutin

Pemotongan rumput, perawatan taman, dan pemeliharaan lanskap akan meningkatkan kenyamanan dan citra kampus; jadwalkan perawatan lansekap regular.

5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

- a. Kebersihan dan kerapihan masih menjadi perhatian utama

Banyak responden menyoroti kondisi toilet, mushola, dan area publik yang kerap kotor, berbau, atau tidak rapi. Kebersihan yang tidak konsisten menurunkan kenyamanan dan citra kampus; diperlukan peningkatan frekuensi pembersihan, supervisi kualitas kerja petugas kebersihan, serta ketersediaan tempat sampah dan perlengkapan kebersihan di titik-titik strategis.

- b. Pemeliharaan fasilitas kelas (AC, proyektor, kursi) harus diprioritaskan

Keluhan sering muncul tentang AC yang tidak dingin, proyektor/infokus yang bermasalah, serta kursi/meja yang rusak. Gangguan teknis ini langsung mengganggu proses pembelajaran. Solusi: jadwal preventive maintenance, daftar prioritas perbaikan, dan stok suku cadang untuk perbaikan cepat.

- c. Perpustakaan utama dan fakultas perlu jam operasional serta SDM yang memadai

Banyak mahasiswa meminta perpustakaan kampus 2 dibuka lebih luas dan fakultas agar memiliki pustakawan. Untuk mendukung riset dan studi, perpustakaan harus memiliki jam buka yang jelas, tenaga yang standby, dan koleksi yang relevan sesuai kebutuhan jurusan.

- d. Jaringan Wi-Fi dan infrastruktur IT perlu peningkatan

Wi-Fi yang sering lemot dan lab komputer yang kurang mumpuni di beberapa lokasi menghambat aktivitas akademik, terutama akses jurnal dan bahan daring. Rekomendasi: audit jaringan, penambahan bandwidth/access point di titik lemah, dan penggantian perangkat yang sudah usang.

- e. Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas masih kurang

Beberapa fasilitas belum ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus—mis. jalur landai, lift yang berfungsi, atau fasilitas wudhu yang mudah diakses. Kampus perlu menyusun rencana aksesibilitas bertahap untuk memastikan inklusivitas dalam bangunan dan layanan.

f. Penataan parkir dan akses gerbang memerlukan perhatian

Keluhan tentang parkir yang tidak tertata, area parkir yang jauh, dan gerbang belakang yang buka/tutup tidak konsisten mengganggu mobilitas civitas. Solusi meliputi penataan ulang area parkir, pemisahan zona, penambahan peneduh, serta jadwal operasional gerbang yang jelas.

g. Perilaku petugas perlu konsistensi layanan prima dan pengawasan

Ada pujian untuk petugas yang ramah tetapi juga laporan tentang oknum yang acuh atau tidak profesional (termasuk dugaan pungli). Diperlukan pelatihan layanan prima, kode etik, mekanisme pengaduan internal, dan sanksi tegas bila ditemukan pelanggaran.

h. Sistem pelaporan keluhan dan transparansi progres harus diimplementasikan

Mahasiswa mengeluhkan lambatnya tindak lanjut. Penerapan aplikasi/form online untuk pelaporan, disertai notifikasi progres dan waktu tanggap (SLA), akan meningkatkan akuntabilitas dan mempercepat perbaikan.

i. Perilaku pengguna (mahasiswa) mempengaruhi kondisi sarpras – butuh edukasi

Banyak kerusakan dan sampah disebabkan kelalaian pengguna. Program edukasi, poster di titik strategis, dan

kampanye kesadaran (plus sanksi ringan bila perlu) akan membantu meminimalkan perusakan dan menjaga kebersihan.

j. Fasilitas ibadah (mushola, mukena, wudhu) memerlukan perawatan khusus

Komentar menyebut mukena bau, saluran wudhu licin/tersumbat, dan mushola kurang terawat. Rencana perawatan berkala—termasuk pencucian mukena, perbaikan saluran, dan pewangi ruang—diperlukan agar fasilitas ibadah nyaman dan aman.

k. Kebutuhan fasilitas penunjang: ruang diskusi, sofa tunggu, dan shelter parkir

Usulan penambahan ruang diskusi, area tunggu/sofa di depan ruang dosen, serta peneduh parkir akan meningkatkan kenyamanan mahasiswa, mengurangi gangguan dan mengefektifkan pemanfaatan ruang kampus.

l. Manajemen anggaran harus mengutamakan perbaikan berdasar prioritas

Beberapa perbaikan tertunda karena keterbatasan dana. Rekomendasi: buat daftar prioritas (mis. toilet kritis, AC utama, perpustakaan), cari sumber dana alternatif (hibah/CSR), dan laporkan transparansi penggunaan anggaran perbaikan.

m. Perpustakaan perlu keterkaitan pengadaan koleksi dengan kebutuhan akademik

Masukan menekankan keterlibatan dosen dalam pengadaan buku agar koleksi relevan dengan silabus dan penelitian. Perlu mekanisme usulan koleksi berbasis jurusan dan pengalokasian anggaran untuk referensi terbaru.

n. Kondisi lanskap & kebersihan luar ruangan perlu pemeliharaan teratur

Rumput yang panjang, sampah berserakan, atau taman yang kurang terawat mengurangi estetika kampus. Jadwalkan pemeliharaan lanskap rutin agar lingkungan kampus tetap rapi dan ramah pengguna.

- o. Perluasan layanan bus/transportasi kampus dan fasilitas peneduh di rute dasar

Beberapa komentar minta bus kampus beroperasi sampai sore dan halte/peneduh di area parkir agar mahasiswa tidak kehujanan. Evaluasi jadwal angkutan dan titik halte akan membantu mobilitas mahasiswa, khususnya yang tidak membawa kendaraan pribadi.

- p. Transparansi jadwal ruangan dan pemakaian (tidak dikunci mendadak

Keluhan tentang ruang yang dikunci tanpa pemberitahuan mengganggu kegiatan. Sistem booking dan kalender ruang online akan mencegah konflik pemakaian dan menjamin akses sesuai jadwal.

6. Fakultas Sains

- a. Sidak rutin (inspeksi) penggunaan ruang

Beberapa responden mengusulkan sidak atau inspeksi berkala ke ruang kelas, ruang dosen, dan ruang prodi untuk melihat kondisi nyata dan prioritas perbaikan. Kunjungan langsung ini efektif untuk menilai kerusakan minor yang sering terlewatkan oleh laporan tertulis, sekaligus memantau kepatuhan terhadap jadwal pembersihan dan tata aturan ruangan.

- b. Setiap ruang pembelajaran wajib dilengkapi proyektor/infokus

Ada harapan agar setiap ruang belajar minimal memiliki proyektor yang siap pakai. Ketersediaan perangkat tersebut meningkatkan fleksibilitas pengajaran dan mencegah gangguan pembelajaran saat pergantian materi; kampus perlu inventarisasi kebutuhan dan anggaran pengadaan agar tidak terjadi ketimpangan antar-ruang.

c. Peningkatan responsivitas petugas dan quick response

Beberapa masukan memuji respons cepat ketika ada, namun juga menyebutkan adanya keterlambatan penanganan kerusakan. Disarankan menetapkan target waktu tanggap (SLA) untuk perbaikan dan mekanisme eskalasi agar masalah kritis (AC mati, bocor, infokus rusak) segera ditangani tanpa menunggu keluhan berulang.

d. Perbaikan dan servis AC secara berkala

Keluhan konsisten tentang AC yang panas atau tidak dingin menandakan perlunya jadwal servis rutin dan pengecekan pra-kuliah. Selain perawatan berkala, perlu ada daftar prioritas ruang yang sering digunakan sehingga kenyamanan belajar mengajar dapat terjaga.

e. Kebersihan toilet, wastafel, dan penyediaan sabun/tisu

Beberapa laporan menyoroti kloset terlepas, wastafel mampet, sabun yang tidak layak, serta toilet yang kotor. Perbaikan instalasi, frekuensi pembersihan yang ditingkatkan, dan memastikan ketersediaan perlengkapan hygiene (sabun, tisu) akan meningkatkan kenyamanan dan kesehatan pengguna.

f. Perbaikan atap / kebocoran ruangan

Ada indikasi bekas bocoran air di beberapa kelas; ini berisiko mengganggu kegiatan saat hujan dan merusak peralatan. Rekomendasinya melakukan pengecekan atap dan talang air

secara berkala serta perbaikan struktural segera untuk mencegah kerusakan lebih luas.

g. Ventilasi dan kondisi mushola (sirkulasi udara)

Mushola yang terasa pengap dan berbau mengindikasikan sirkulasi udara kurang baik dan kipas yang kotor. Perlu pemasangan ventilasi yang memadai, pembersihan kipas berkala, serta penggantian karpet/ keset yang kotor agar ruang ibadah aman dan nyaman.

h. Peningkatan sarana laboratorium dan kelengkapan alat penelitian

Beberapa mahasiswa meminta penambahan alat di laboratorium untuk mendukung penelitian dan tugas akhir.

Inventaris kebutuhan lab per program studi dan rencana pengadaan bertahap (prioritas berdasarkan mata kuliah/TA) diperlukan agar aktivitas riset tidak terkendala. i. Lift dan aksesibilitas untuk lantai atas

Usulan penambahan lift di fakultas muncul sebagai kebutuhan penting untuk mendukung penyandang disabilitas, ibu hamil, dan kondisi darurat. Rencana aksesibilitas bertahap (lift, jalur landai, pegangan) harus diprioritaskan dalam renovasi gedung lama maupun desain gedung baru.

j. Penambahan jam operasional perpustakaan & ketersediaan pustakawan

Mahasiswa mengharapkan perpustakaan buka lebih lama dan adanya petugas/pustakawan yang standby. Perpustakaan yang buka memadai (mis. sampai sore) dan staf yang cukup akan mendukung aktivitas studi, terutama bagi yang tidak bisa ke perpustakaan pusat.

k. Penataan parkir dan layanan bus kampus yang lebih teratur

Keluhan terkait penataan parkir dan frekuensi bus kampus mengindikasikan perlunya penataan rute, penambahan shelter/atap di titik parkir, serta evaluasi jadwal bus agar mahasiswa yang pulang sore tetap terlayani tanpa kehujanan.

l. Pemasangan keset & penanganan lantai licin di area wudhu

Beberapa titik wudhu dan mushola licin setelah wudhu—menyebabkan bahaya terpeleset. Penyediaan keset yang mudah diganti dan penataan aliran air akan meningkatkan keamanan pengguna.

m. Edukasi pengguna & aturan tata cara penggunaan fasilitas

Banyak masalah berulang berasal dari perilaku pengguna (merokok sembarangan, sampah). Kampus perlu menyosialisasikan aturan pemakaian fasilitas, poster pengingat, dan program edukasi untuk mendorong tanggung jawab bersama dalam merawat sarpras.

n. Perawatan lanskap dan kebersihan luar ruangan

Komentar tentang sampah berserakan dan area luar yang tidak rapi menunjukkan kebutuhan jadwal pemeliharaan taman/rumput yang konsisten. Penataan lanskap berkala meningkatkan estetika kampus dan kenyamanan area publik.

o. Inventarisasi kebutuhan ruang kelas (jumlah & kondisi)

Beberapa komentar menyebut kekurangan jumlah ruang atau kelas yang sering “penuh” sehingga menimbulkan konflik penggunaan. Audit kapasitas ruang dan optimalisasi pemakaian (sistem booking) dapat mengatasi kelangkaan dan mencegah kelas dikunci mendadak.

p. Pengecekan instalasi listrik dan ketersediaan colokan

Keluhan soal peralatan yang tidak bisa dipakai (proyektor tidak tersambung, colokan listrik bermasalah) menuntut

pengecekan instalasi listrik di tiap ruang dan penyediaan colokan yang aman untuk kebutuhan pengisian perangkat pengajar/mahasiswa.

q. Mekanisme pelaporan & prioritas perbaikan yang transparan

Responden menginginkan mekanisme pelaporan yang mudah (form/app) serta daftar prioritas perbaikan yang jelas. Transparansi alur perbaikan dan estimasi waktu tindak lanjut membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

r. Support untuk tugas akhir / penelitian (akses lab & alat)

Beberapa mahasiswa mengeluhkan keterbatasan fasilitas untuk penelitian/Tugas Akhir—ini memerlukan kebijakan prioritas peminjaman alat, alokasi anggaran khusus TA, dan penjadwalan penggunaan lab agar penelitian tidak terhambat.

7. Program Pascasarjana

a. Peningkatan Layanan Prima dan Responsivitas Petugas

Banyak responden menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, baik dalam hal keramahan, sikap melayani, maupun kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa. Beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa petugas tertentu, terutama di bagian administrasi dan sarpras, masih kurang responsif, kurang ramah, dan terlihat tidak profesional dalam menjalankan tugas. Hal ini berdampak pada lambatnya penanganan keluhan dan menurunnya kenyamanan pengguna layanan. Oleh karena itu, pelatihan layanan prima (service excellence) serta pembinaan etika pelayanan menjadi sangat

penting agar standar pelayanan semakin baik, humanis, dan konsisten di seluruh unit layanan.

b. Perlunya Sistem Pengaduan Resmi yang Mudah Diakses

Sejumlah mahasiswa dan dosen menyarankan adanya kanal atau sistem pengaduan yang resmi, mudah diakses, dan cepat ditindaklanjuti. Selama ini, laporan kerusakan fasilitas atau kendala layanan sering disampaikan secara informal, sehingga tidak terdokumentasi dengan baik dan membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tindak lanjut. Sistem pengaduan terintegrasi akan membantu pengguna menyampaikan keluhan secara cepat, sekaligus memberikan data konkret bagi unit sarpras untuk melakukan perencanaan perawatan, pemantauan, prioritas perbaikan, dan pelaporan kinerja. Keberadaan sistem ini juga menciptakan transparansi dan meningkatkan kepercayaan sivitas akademika terhadap kualitas layanan kampus.

c. Perbaikan Fasilitas Sarpras (AC, Lampu, Proyektor, Ruang Belajar)

Keluhan mengenai berbagai fasilitas yang rusak—seperti AC yang panas, lampu mati, proyektor tidak berfungsi, colokan tidak menyala, serta beberapa ruang kelas yang tidak layak—menjadi temuan yang cukup dominan. Mahasiswa berharap agar perbaikan sarpras tidak hanya dilakukan ketika ada laporan, tetapi melalui pemeliharaan rutin dan inspeksi berkala. Perbaikan fasilitas yang lambat memberi dampak langsung pada kenyamanan dan efektivitas pembelajaran. Dengan sistem perawatan preventif, potensi kerusakan dapat diminimalkan dan kegiatan akademik dapat berjalan tanpa hambatan.

d. Perpustakaan: Koleksi, Layanan, dan Gedung

Banyak masukan terkait peningkatan layanan perpustakaan, baik perpustakaan fakultas maupun perpustakaan pusat. Mahasiswa berharap ada penambahan koleksi buku fisik, digital, jurnal, serta referensi yang relevan dengan kebutuhan akademik. Beberapa responden juga meminta perpanjangan jam operasional, peningkatan kompetensi pustakawan, serta perbaikan fasilitas ruang baca. Selain itu, kebutuhan gedung perpustakaan baru di Kampus 2 menjadi poin penting karena mahasiswa di sana merasa kesulitan mengakses sumber literatur. Dengan peningkatan fasilitas dan layanan, perpustakaan diharapkan dapat lebih optimal sebagai pusat sumber belajar dan riset.

e. Fasilitas untuk Mahasiswa Penyandang Disabilitas Masih Minim

Masukan terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas muncul berkali-kali. Responden menyampaikan bahwa kampus belum sepenuhnya menyediakan fasilitas yang ramah difabel, seperti jalur kursi roda, handrail, lift yang memadai, toilet khusus difabel, serta akses kelas yang mudah dijangkau. Ketiadaan fasilitas ini membuat mahasiswa atau pengunjung berkebutuhan khusus mengalami kesulitan dalam mengikuti kegiatan akademik dan aktivitas harian di kampus. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas inklusif dan desain ramah disabilitas menjadi keharusan untuk mewujudkan kampus yang adil dan dapat diakses oleh semua.

f. Perbaikan Kebersihan: Toilet, Mushola, Tempat Wudhu

Isu kebersihan menjadi keluhan terbesar yang muncul secara konsisten. Banyak responden menyebutkan bahwa toilet sering kotor, bau, rusak, atau tidak berfungsi. Tempat wudhu licin, mushola panas tanpa ventilasi, mukena kotor, dan karpet tidak terawat juga menjadi sumber ketidaknyamanan. Minimnya

frekuensi pembersihan serta kurangnya pengawasan terhadap petugas kebersihan menyebabkan sejumlah area publik tidak terawat dengan baik. Responden berharap ada peningkatan jadwal pembersihan, pengawasan ketat, serta penanggung jawab khusus—terutama untuk area ibadah—agar kebersihan kampus meningkat dan kenyamanan mahasiswa terjaga.

g. Penataan Ruang Kelas dan Kesesuaian Kapasitas

Beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa penempatan ruang kelas tidak sesuai dengan jumlah peserta mata kuliah, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pembelajaran. Ada kelas berkapasitas besar yang justru ditempati oleh jumlah mahasiswa sedikit, sementara kelas kecil menampung mahasiswa dalam jumlah besar. Selain itu, beberapa kelas berada di lantai tinggi yang sulit diakses, terutama bagi mahasiswa dengan kondisi kesehatan tertentu. Hal ini mencerminkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap manajemen ruang kuliah, termasuk pengaturan jadwal, kapasitas ruangan, dan aksesibilitasnya. Penataan yang lebih baik akan meningkatkan efektivitas dan kenyamanan belajar.

8. Kesimpulan Saran dari Surveior

a. Pemeliharaan dan Perbaikan Fasilitas (Preventive Maintenance)

Banyak keluhan berulang mengenai AC, proyektor/infokus, kursi/meja, lampu, dan instalasi listrik yang sering bermasalah atau rusak. Masukan menegaskan perlunya beralih dari pola “perbaikan setelah rusak” ke sistem preventive maintenance: jadwal servis berkala, stok suku cadang prioritas, daftar ruang prioritas, serta kontrak purna-jual (after-sales) dengan

penyedia. Dengan pendekatan ini, gangguan pada proses belajar-mengajar berkurang, anggaran perbaikan dapat direncanakan lebih efisien, dan umur aset lebih panjang. b. Kebersihan Area Publik, Toilet, dan Fasilitas Ibadah

Isu kebersihan muncul paling dominan—toilet kotor, toilet masjid/wudhu bermasalah, mukena tidak terawat, serta selasar/ruang umum sering berantakan. Diperlukan peningkatan frekuensi cleaning service, SOP pembersihan yang jelas (checklist & shift), penanggung jawab area (mis. marbot untuk masjid), serta audit kebersihan rutin. Selain itu, penyediaan perlengkapan hygiene (sabun, tisu), pengendalian hama, dan pengelolaan saluran air akan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi risiko kesehatan.

c. Perpustakaan: Akses, Koleksi, SDM, dan Jam Operasional

Mahasiswa membutuhkan perpustakaan yang aksesibel dan responsif—koleksi relevan (fisik & digital), jam buka yang memadai terutama di Kampus 2, serta tenaga pustakawan yang cukup dan terlatih. Disarankan mekanisme usulan koleksi berbasis jurusan (dosen/mahasiswa), penjadwalan staf untuk jam lembur, serta integrasi sistem peminjaman antar-kampus agar literatur lebih mudah diakses dan mendukung kegiatan riset serta tugas akhir.

d. Kualitas Jaringan Internet dan Infrastruktur IT

Koneksi Wi-Fi yang lambat dan infrastruktur IT yang usang menghambat akses pembelajaran daring, akses jurnal, dan administrasi akademik. Rekomendasi teknis meliputi audit jaringan, peningkatan bandwidth, penambahan access point pada titik lemah, penggantian perangkat lab yang sudah tidak layak, dan tim helpdesk yang responsif. Jangka menengah juga

mencakup modernisasi layanan digital (sistem booking, pelaporan, integrasi perpustakaan digital).

e. Pelayanan SDM: Sikap, Kapasitas, dan Standar Layanan Prima

Masukan menyoroti variasi kualitas layanan petugas—ada yang ramah dan cekatan, namun ada pula yang acuh atau bahkan terindikasi pungli. Perbaikan butuh pelatihan layanan prima (customer service/hospitality), kode etik petugas, evaluasi kinerja berkala, dan mekanisme pengaduan internal. Standarisasi SOP layanan di setiap unit (resepsionis, cleaning, teknisi, satpam, administrasi fakultas) akan memastikan konsistensi dan profesionalitas pelayanan.

f. Aksesibilitas dan Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas

Beberapa lokasi belum ramah difabel: minimnya lift/fasilitas akses, jalur landai, toilet khusus yang memadai, atau akses wudhu yang mudah. Kampus perlu peta aksesibilitas, perencanaan bertahap untuk pemasangan lift/jalur landai/pegangan tangga, dan penataan ruang agar inklusif. Langkah ini bukan hanya memenuhi standar HAM/akademik, tetapi juga meningkatkan reputasi institusi sebagai kampus ramah semua pihak.

g. Penataan Ruang, Sistem Booking, dan Kapasitas Ruangan

Keluhan terkait ruang yang dikunci mendadak, ketidaksesuaian kapasitas ruangan dengan jumlah mahasiswa, dan distribusi jadwal yang tidak efisien menuntut implementasi sistem booking/kalender ruang terintegrasi. Audit kapasitas ruang, perbaikan tata letak (ventilasi, tirai untuk kelas yang terkena sinar matahari), dan pengaturan prioritas pemakaian (kuliah, ujian,

UKM) akan mengurangi konflik pemakaian dan memastikan mutu pembelajaran.

h. Sistem Pelaporan Keluhan, Transparansi Progres, dan SLA Mahasiswa meminta jalur pelaporan yang mudah (aplikasi/web/form), bukti terima laporan, serta transparansi progres perbaikan. Institusikan workflow pelaporan dengan SLA (mis. tanggapan awal 24 jam, perbaikan kritis 3 hari kerja), notifikasi otomatis kepada pelapor, dan dashboard manajemen sarpras agar pimpinan dapat memonitor performa unit pemeliharaan.

i. Penataan Parkir, Transportasi, dan Keamanan Area Publik

Keluhan soal parkir penuh, jarak parkir yang jauh, minimnya shelter, serta insiden kehilangan helm mengindikasikan perlunya penataan ulang area parkir (zona dosen/mahasiswa), penambahan peneduh/atap parkir, pengaturan rute bus kampus sampai sore, serta peningkatan patroli keamanan dan penerangan malam hari. Langkah-langkah ini meningkatkan mobilitas dan rasa aman civitas.

j. Edukasi Pengguna dan Partisipasi Sivitas dalam Merawat Sarpras

Banyak kerusakan disebabkan kelalaian pengguna (sampah sembarangan, merokok liar, mengotori fasilitas ibadah). Kampanye edukasi berkala (poster, sosialisasi, UKM terlibat), program partisipatif (kerja bakti, volunteer facility stewards), serta kebijakan sanksi ringan untuk pelanggar akan meningkatkan kesadaran kolektif dan mengurangi frekuensi kerusakan yang preventable.

k. Prioritisasi Anggaran dan Sumber Pendanaan Alternatif

Keterbatasan anggaran menjadi hambatan nyata. Susun daftar prioritas (toilet kritis, AC/infokus ruang prioritas, Wi-Fi hotspot, perpustakaan kampus 2) disertai estimasi biaya dan timeline. Eksplorasi sumber alternatif: hibah, CSR, alokasi UKT untuk perbaikan tertentu, atau kemitraan dengan alumni—dengan prinsip transparansi pelaporan penggunaan dana agar kepercayaan stakeholder terjaga.

l. Pemeliharaan Lanskap, Estetika Kampus, dan Fasilitas Pendukung

Perawatan taman, pemotongan rumput, area bersantai, sofa tunggu, serta ruang diskusi/kolaborasi adalah unsur penunjang kesejahteraan sivitas. Jadwalkan perawatan lanskap rutin, tambah titik sampah, dan kembangkan area hijau/rekreasi (danau, spot foto) secara bertahap untuk meningkatkan kenyamanan serta citra kampus.

m. Khusus: Perbaikan Fasilitas Ibadah dan Penanggungjawabnya

Karena sifat kampus keagamaan, perhatian ekstra diperlukan pada mushola/masjid: kebersihan mukena, wudhu, pengeringan/ventilasi, jadwal pencucian perlengkapan, serta penunjukan marbot atau tim kebersihan khusus yang bertanggung jawab. Perawatan khusus ini meningkatkan kenyamanan ibadah dan menjaga nilai institusi.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT

a. Pemeliharaan dan Perbaikan Fasilitas (Preventive Maintenance)

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah menerapkan sistem pemeliharaan fasilitas yang tidak lagi bersifat reaktif, tetapi beralih menuju **preventive maintenance**. Seluruh aset prioritas seperti AC, proyektor/infokus, lampu, kursi/meja, dan instalasi listrik akan diinventarisasi untuk menentukan tingkat urgensi perbaikan dan jadwal perawatan. Pemeriksaan rutin akan dijadwalkan bulanan atau triwulanan, disertai penyediaan stok suku cadang dasar agar kerusakan ringan dapat segera ditangani tanpa menunggu lama. Selain itu, kampus akan mengupayakan kerja sama kontrak purna-jual dengan penyedia perangkat, sehingga perawatan berkala dan perbaikan dapat dilakukan lebih cepat. Seluruh proses akan dicatat dalam sistem manajemen pemeliharaan sederhana untuk memastikan kegiatan pemeliharaan terdokumentasi baik dan dapat dievaluasi setiap periode.

b. Kebersihan Area Publik, Toilet, dan Fasilitas Ibadah

Untuk mengatasi keluhan kebersihan, kampus akan menyusun SOP pembersihan yang lebih terstruktur melalui checklist harian, pembagian shift, dan penanggung jawab area tertentu seperti toilet, mushola, dan ruang publik. Peningkatan frekuensi pembersihan akan dilakukan terutama pada area toilet dan tempat wudhu yang memiliki traffic tinggi. Petugas kebersihan juga akan diawasi secara berkala

melalui audit kebersihan mingguan yang terdokumentasi. Di samping itu, fasilitas pendukung seperti sabun, tisu, pewangi ruangan, dan tempat sampah akan disediakan secara merata. Untuk fasilitas ibadah, kampus akan menugaskan marbot khusus yang bertanggung jawab menjaga kebersihan karpet, mukena, ventilasi, dan saluran air secara berkala agar kenyamanan ibadah dapat terjamin.

- c. Perpustakaan: Akses, Koleksi, SDM, dan Jam Operasional
Dalam meningkatkan layanan perpustakaan, rencana tindak lanjut mencakup peninjauan ulang jam operasional agar sesuai kebutuhan mahasiswa, terutama di Kampus 2 yang sering kekurangan petugas. Mekanisme peminjaman buku akan diperbaiki melalui sistem yang terintegrasi antar-kampus sehingga literatur dapat diakses secara merata. Penambahan koleksi fisik dan digital akan diarahkan berdasarkan kebutuhan akademik jurusan yang dihimpun melalui usulan dosen dan mahasiswa. Selain itu, perpustakaan akan menambah pustakawan atau melakukan rotasi pegawai agar jam layanan tetap konsisten. Pelatihan pustakawan terkait layanan referensi dan literasi digital juga akan dilakukan agar perpustakaan menjadi pusat pengetahuan yang lebih profesional dan responsif.
- d. d. Kualitas Jaringan Internet dan Infrastruktur IT
Untuk meningkatkan konektivitas, kampus akan melakukan audit jaringan secara menyeluruh untuk mengidentifikasi area blindspot dan titik akses yang lemah. Bandwidth akan ditingkatkan sesuai kebutuhan, sedangkan penambahan access point akan berfokus pada area belajar dan ruang publik. Perangkat laboratorium IT yang sudah tidak

mumpuni akan diganti secara bertahap, dimulai dari lab yang paling sering digunakan dalam pengajaran dan penelitian. Selain itu, layanan *helpdesk* IT akan dibentuk agar penanganan masalah jaringan atau perangkat dapat dilakukan dengan lebih cepat melalui standar SLA tertentu. Dalam jangka menengah, kampus juga merencanakan modernisasi layanan digital seperti sistem booking ruang dan pelaporan kerusakan berbasis web atau aplikasi.

e. Pelayanan SDM: Sikap, Kapasitas, dan Standar Layanan Prima

Perbaikan layanan SDM diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan layanan prima bagi petugas administrasi, cleaning service, satpam, resepsionis, dan pustakawan. Kampus akan menerapkan kode etik layanan yang wajib dipatuhi oleh seluruh petugas, disertai mekanisme pengaduan internal untuk menindaklanjuti laporan ketidakprofesionalan atau indikasi pungli. Evaluasi kinerja layanan akan dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan dan observasi langsung. Sistem penghargaan bagi petugas berprestasi dan sanksi bagi pelanggar juga akan diberlakukan untuk memastikan disiplin dan konsistensi kualitas pelayanan di seluruh lini.

f. Aksesibilitas dan Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas

Kampus berkomitmen meningkatkan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus melalui pemetaan titik-titik yang perlu perbaikan seperti jalur landai, lift, toilet khusus, dan akses wudhu. Dalam waktu dekat, perbaikan sederhana seperti pemasangan pegangan tangga, ramp portabel, dan penataan jalur kursi roda akan dilakukan di lokasi-lokasi

- kritis. Selanjutnya, rencana besar akan disusun untuk renovasi bertahap bangunan yang belum ramah difabel, termasuk pengadaan lift baru di gedung bertingkat. Kampus juga akan menyediakan informasi peta aksesibilitas bagi pengguna agar fasilitas inklusif dapat dipakai secara optimal.
- g. Penataan Ruang, Sistem Booking, dan Kapasitas Ruangan
Untuk mengatasi masalah ketidaksesuaian kapasitas ruang dan konflik penggunaan ruangan, kampus akan melakukan audit kapasitas komprehensif terhadap seluruh ruang belajar. Sistem booking ruang sementara berbasis kalender akan diterapkan untuk mengurangi tumpang tindih penggunaan. Setelah tahap uji coba, sistem booking digital yang lebih terintegrasi akan dikembangkan sehingga mahasiswa, dosen, dan pengelola fakultas dapat melihat ketersediaan ruang secara transparan. Setiap ruang juga akan dilengkapi dengan signage kapasitas, aturan penggunaan, dan prosedur pelaporan masalah, sehingga pengelolaan ruang menjadi lebih tertib dan efisien.
 - h. Sistem Pelaporan Keluhan, Transparansi Progres, dan SLA
Untuk memastikan penanganan keluhan yang cepat dan terukur, kampus akan mengimplementasikan sistem pelaporan berbasis online melalui Google Form atau aplikasi khusus, dengan notifikasi otomatis kepada unit penanggung jawab. Seluruh laporan akan menerima konfirmasi penerimaan dalam waktu 24 jam, dan estimasi penyelesaian diberikan berdasarkan tingkat urgensi. Dashboard progres berisi status penanganan laporan akan dibuat agar pimpinan dapat mengawasi kinerja unit sarpras secara real time. Dengan adanya SLA yang jelas serta mekanisme eskalasi bagi laporan

yang melewati tenggat waktu, penanganan keluhan akan menjadi lebih transparan dan akuntabel.

- i. Penataan Parkir, Transportasi, dan Keamanan Area Publik
Penataan parkir akan dilakukan dengan menetapkan zonasi parkir untuk mahasiswa, dosen, dan pegawai agar area lebih tertib. Kampus juga akan memperbaiki penerangan malam dan meningkatkan patroli keamanan di titik rawan untuk mengurangi potensi kehilangan kendaraan dan barang pribadi. Rute bus kampus akan dievaluasi dan kemungkinan diperpanjang hingga sore hari agar mobilitas mahasiswa lebih terjamin, terutama pada musim hujan. Dalam jangka menengah, kampus akan membangun shelter atau peneduh di area parkir prioritas sehingga kendaraan lebih terlindungi.

- j. Edukasi Pengguna dan Partisipasi Sivitas dalam Merawat Sarpras

Kesadaran pengguna akan ditingkatkan melalui kampanye kebersihan dan disiplin penggunaan fasilitas. Poster edukasi, sosialisasi 5S, dan kegiatan kerja bakti bersama dengan UKM dan organisasi mahasiswa akan dilakukan secara rutin. Program sukarelawan seperti *Facility Stewards* akan dibentuk untuk membantu memantau kondisi fasilitas dan memberikan edukasi ringan kepada mahasiswa lain. Kampus juga akan menerapkan sanksi ringan bagi pengguna yang merusak sarpras serta memberikan penghargaan bagi fakultas atau unit yang menjaga kebersihan dengan baik.

- k. Prioritisasi Anggaran dan Sumber Pendanaan Alternatif
Menghadapi keterbatasan dana, kampus akan menyusun daftar prioritas sarpras berdasarkan urgensi seperti perbaikan toilet kritis, AC kelas besar, hotspot Wi-Fi, dan fasilitas

perpustakaan. Proposal pendanaan akan disusun untuk diajukan kepada mitra industri, alumni, CSR perusahaan, atau lembaga penyedia hibah. Transparansi penggunaan dana akan dijaga melalui laporan triwulanan yang dipublikasikan kepada sivitas akademika. Dengan langkah ini, kampus dapat tetap melaksanakan perbaikan meskipun anggaran internal terbatas.