

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN LAYANAN SARANA DAN PRASARANA

FAKULTAS TEKNIK UNMUH JEMBER



20
24



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
SARANA DAN PRASARANA
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

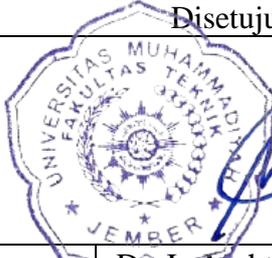


**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
LAPORAN SURVEI KEPUASAN SARANA DAN PRASARANA
No. Dokumen: 00010 08000**

| | | |
|----------------|--|--------------------------------------|
| Status Dokumen | : <input checked="" type="checkbox"/> Master | <input type="checkbox"/> Salinan No. |
| Nomor Revisi | : 0 | |
| Tanggal Terbit | : 22 Juni 2024 | |
| Jumlah Halaman | : 17 | |

| Disusun Oleh: | | Disetujui Oleh: | |
|---|-------------------------|---|----------------------------------|
|  | |   | |
| Nama | Nely Ana Mufarida, M.T. | Nama | Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM. |
| Jabatan | UPM Fakultas Teknik | Jabatan | Dekan Fakultas Teknik |
| Tanggal | 20 Juni 2024 | Tanggal | 22 Juni 2024 |

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kepuasan Sarana dan Prasarana ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember ini.

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang utama dalam mencapai tujuan Universitas Muhammadiyah Jember, terutama dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, kami merasa penting untuk secara berkala mengevaluasi tingkat kepuasan para pengguna terhadap sarana dan prasarana yang kami sediakan.

Laporan ini berisi hasil survei kepuasan yang telah dilaksanakan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta mitra kerja kami. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk melakukan perbaikan dan pengembangan sarana dan prasarana yang lebih baik di masa mendatang.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan institusi ini, serta menjadi pedoman dalam upaya kami untuk terus memberikan yang terbaik bagi seluruh pengguna sarana dan prasarana.

Jember, Juni 2024

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember

Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga Laporan Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember ini dapat terselesaikan dengan baik. Dokumen ini bertujuan untuk menyajikan laporan mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia, serta memberikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi dan umpan balik dari pengguna sarana dan prasarana yang beragam. Dalam era yang terus berkembang ini, pemahaman akan kepuasan civitas akademika terhadap sarana dan prasarana menjadi semakin penting.

Melalui survei ini, kami telah mendapatkan pandangan berharga dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang menjadi pemakai langsung sarana dan prasarana yang kami sediakan. Hasil survei ini mencakup penilaian yang rinci mengenai kepuasan mereka terhadap ketersediaan, kualitas, dan aksesibilitas fasilitas yang ada. Dokumen ini berfungsi sebagai sarana untuk menganalisis data yang diperoleh, mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, dan mengembangkan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember. Kami berharap bahwa laporan ini akan memberikan wawasan yang berharga dan memberikan landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana di masa depan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Kami berharap bahwa dokumen ini akan memberikan manfaat yang berkelanjutan dan menjadi sumber inspirasi bagi upaya terus menerus kami dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang kami sediakan. Teruslah memberikan umpan balik yang berharga agar kami dapat terus menyediakan lingkungan belajar dan bekerja yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan dan harapan semua pihak yang terlibat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, Juni 2024

Tim Penyusun

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur dan apresiasi, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berperan aktif dalam penyusunan Laporan Kepuasan Sarana dan Prasarana Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember ini. Laporan ini tidak akan dapat terwujud tanpa dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak yang dengan penuh tanggung jawab memberikan waktu, tenaga, dan pemikirannya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Jember beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam pelaksanaan survei kepuasan ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh dosen, staf, mahasiswa, dan mitra kerja yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini. Partisipasi aktif Anda sekalian sangat berharga dalam memberikan masukan yang objektif dan konstruktif.

Kami juga mengapresiasi tim penyusun laporan yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menyusun data menjadi sebuah laporan yang komprehensif. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan penting dalam upaya kita bersama untuk terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Jember, demi mendukung tercapainya visi dan misi universitas ini.

Sekali lagi, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses ini. Semoga usaha kita semua mendapat ridha dari Allah SWT dan bermanfaat bagi pengembangan pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, Juni 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| BAB 2. METODE..... | 3 |
| BAB 3. HASIL SURVEI | 7 |
| BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI | 9 |
| BAB 5. KESIMPULAN..... | 10 |

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember sebagai lembaga pendidikan tinggi yang terus berkembang, menyadari sepenuhnya bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana menjadi prioritas utama guna memastikan bahwa seluruh civitas akademika dapat beraktivitas secara optimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pendidikan yang semakin kompleks, Universitas Muhammadiyah Jember berkomitmen untuk menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pendidikan tinggi. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai upaya peningkatan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas fasilitas yang tersedia. Namun, untuk memastikan bahwa sarana dan prasarana yang ada telah memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan, diperlukan evaluasi yang terukur dan berkelanjutan.

Laporan Kepuasan Sarana dan Prasarana ini disusun sebagai bentuk evaluasi atas persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang disediakan oleh universitas. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau diperbaiki. Informasi yang terkumpul akan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam upaya terus meningkatkan mutu sarana dan prasarana di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, sehingga dapat mendukung tercapainya visi universitas sebagai institusi pendidikan yang unggul dan berdaya saing.

1.2 Maksud dan Tujuan

Tujuan dari kegiatan survey kepuasan civitas akademika terhadap layanan sarana dan prasarana ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan sarana dan prasarana yang telah ada. Hasil survey yang diperoleh selanjutnya akan digunakan sebagai umpan balik bagi Pimpinan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember dalam mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan peningkatan sarana dan prasarana.

1.3 Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana yang terlapor dalam laporan ini ditujukan untuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

BAB 2. METODE

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei kepuasan sarana dan prasarana dilakukan selama 7 hari yaitu 1 Juni 2024 sampai dengan 7 Juni 2024.

2.2 Responden

Responden dari Survei kepuasan sarana dan prasarana adalah civitas akademika di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember yang meliputi 100 Mahasiswa, 50 Dosen, dan 16 Tenaga Kependidikan.

2.3 Metode dan Instrumen Survei

2.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuisisioner yang terdiri atas beberapa item pertanyaan yang dapat diakses secara online melalui [link Survey Kepuasan Sarana Dan Prasarana](#). Tautan Survei tersebut dibagikan kepada grup dosen, grup mahasiswa, dan grup karyawan. Penilaian dilakukan menggunakan skala likert dengan 4 opsi penilaian, yaitu: (4) sangat puas, (3) puas, (2) cukup puas, dan (1) kurang puas.

2.3.2 Analisis Data

Analisis data Survei dilakukan dengan melakukan perhitungan persentase jumlah responden yang memilih tiap kategori (opsi penilaian) yang meliputi “sangat puas”, “puas”, “cukup puas”, dan “kurang puas”. Persentase dihitung dengan membagi jumlah responden pada setiap kategori dengan jumlah total responden, kemudian dikalikan dengan 100%. Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung persentase:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{\text{Jumlah Responden pada Kategori}}{\text{Jumlah Total Responden}} \times 100\%$$

2.3.3 Instrumen

Instrumen yang digunakan pada Survei kepuasan sarana dan prasarana berupa kuisisioner yang terdiri atas beberapa item pertanyaan. Kuisisioner ini dapat diakses secara online melalui [Link Survey Kepuasan Sarana Dan Prasarana](#)

Tabel 2.1 Kuisisioner Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana

| No | Item Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | |
|----------------------------------|---|--------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| a. Aspek <i>Tangibles</i> | | | | | |
| 1 | Kelayakan Gedung perkuliahan di Unmuh Jember | | | | |
| 2 | Ruang Kelas di Unmuh Jember Bersih, Rapi dan Nyaman Digunakan. | | | | |
| 3 | Ketersediaan sarana pembelajaran seperti kursi, papan tulis, LCD/proyektor, AC/kipas yang memadai | | | | |
| 4 | Fasilitas dan media di laboratorium memadai, terawat dan berfungsi dengan baik. | | | | |
| 5 | Ketersediaan prasarana penunjang kegiatan non akademik seperti masjid, klinik, aula, ruang rapat, UKM, dan parasarana olah raga yang terawat dengan baik. | | | | |
| 6 | Tersedianya tempat diskusi, nyaman, dilengkapi dengan wifi dan stop kontak yang terawat dengan baik. | | | | |
| 7 | Tersedianya sarana pemeliharaan, keselamatan dan keamanan di Unmuh Jember | | | | |
| b. <i>Reliability</i> | | | | | |
| 1 | Ketersediaan sarana pembelajaran e-study di Unmuh Jember. | | | | |
| 2 | Ketersediaan Jaringan Wi-Fi di Lingkungan Unmuh Jember. | | | | |
| c. <i>Responsiveness</i> | | | | | |
| 1 | Kemudahan Pimpinan dan staf BP3A di Unmuh Jember untuk ditemui | | | | |
| 2 | Pelayanan pimpinan dan staf BP3A ramah dan responsive | | | | |
| 3 | Pelayanan dan kemudahan dalam Pengajuan peminjaman sarpras | | | | |
| d. <i>Assurance</i> | | | | | |
| 1 | Pimpinan dan Staf BP3A kompeten dibidangnya. | | | | |
| 2 | Sikap dan Perilaku Pimpinan Staf BP3A Sopan dan Profesional | | | | |
| 3 | Layanan yang diberikan Pimpinan dan Staf BP3A sesuai dengan yang dijanjikan. | | | | |

| No | Item Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | |
|---------------------------|---|--------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| a. Aspek <i>Tangibles</i> | | | | | |
| 1 | Pimpinan dan Staf BP3A memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan tepat | | | | |
| e. <i>Emphaty</i> | | | | | |
| 1 | Pimpinan dan Staf BP3A selalu menunjukkan sikap bersahabat dalam melayani | | | | |
| 2 | Pimpinan dan Staf BP3A selalu menunjukkan kesan yang baik | | | | |
| 3 | Pimpinan dan Staf BP3A selalu menanggapi keluhan | | | | |

2.3.4 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa instrumen pernyataan kuesioner dapat digunakan untuk mengukur dengan benar apa yang seharusnya diukur, Uji ini dilakukan menggunakan *Pearson Correlation (Corrected Item-Total Correlation)*. Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai dari *Pearson Correlation* (r_{xy}) $> r_{\alpha}$. Nilai dari r_{α} sebesar 0.062 dengan α sebesar 5%. Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat diketahui bahwa semua instrument pertanyaan dalam kuesioner survei kerjasama telah valid, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat mengukur dengan benar apa yang seharusnya diukur.

b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten instrument dalam kuesioner yang telah dibuat. Uji ini dilakukan menggunakan nilai dari Cronbach's Alpha. Nilai tersebut memiliki ketentuan sebagai berikut.

- Nilai Cronbach's Alpha $> 0,90$ maka reliabilitas sempurna
- Nilai Cronbach's Alpha antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi
- Nilai Cronbach's Alpha antara $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat
- Nilai Cronbach's Alpha $< 0,50$ maka reliabilitas rendah

Hasil dari uji reliabilitas untuk keseluruhan instrumen dapat dilihat dalam Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2 Hasil Uji Reabilitas

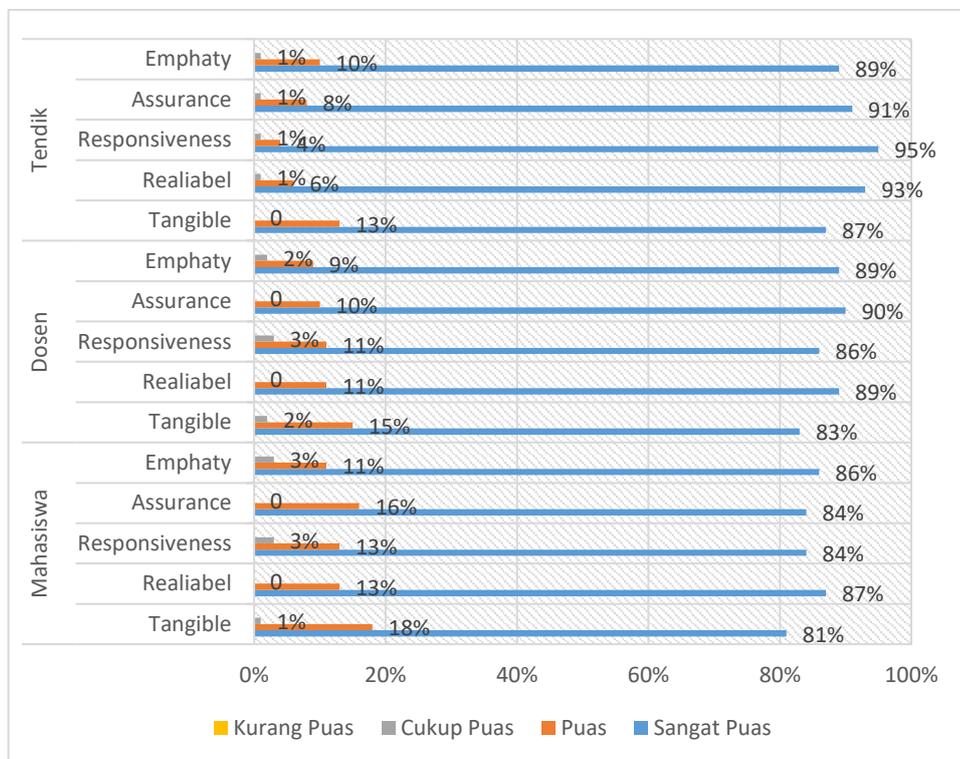
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of items</i> |
|-------------------------|-------------------|
| 0,884 | 19 |

Berdasarkan Tabel 2.2, dapat diketahui bahwa keseluruhan instrumen dengan item pertanyaan sebanyak 19 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884. Artinya instrumen kuesioner dalam survey kepuasan layanan keuangan memiliki reliabilitas tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi yang tinggi sehingga instrumen dapat dipercaya untuk mengukur indikator dalam kuesioner.

BAB 3. HASIL SURVEI

Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana 2023/2024

| Kategori | Indikator | Sangat Puas (%) | Puas (%) | Cukup Puas (%) | Kurang Puas (%) |
|-----------|----------------|-----------------|----------|----------------|-----------------|
| Mahasiswa | Tangible | 81% | 18% | 1% | 0 |
| | Realiabel | 87% | 13% | 0 | 0 |
| | Responsiveness | 84% | 13% | 3% | 0 |
| | Assurance | 84% | 16% | 0 | 0 |
| | Emphaty | 86% | 11% | 3% | 0 |
| Dosen | Tangible | 83% | 15% | 2% | 0 |
| | Realiabel | 89% | 11% | 0 | 0 |
| | Responsiveness | 86% | 11% | 3% | 0 |
| | Assurance | 90% | 10% | 0 | 0 |
| | Emphaty | 89% | 9% | 2% | 0 |
| Tendik | Tangible | 87% | 13% | 0 | 0 |
| | Realiabel | 93% | 6% | 1% | 0 |
| | Responsiveness | 95% | 4% | 1% | 0 |
| | Assurance | 91% | 8% | 1% | 0 |
| | Emphaty | 89% | 10% | 1% | 0 |



Gambar 3.2 Grafik Hasil Survey Kepuasan Sarana & Prasarana Tahun 2023/2024

Hasil survei kepuasan terhadap pengelolaan sarana dan prasarana Fakultas Teknik menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik). Indikator "Tangible," yang mengukur aspek fisik sarana dan prasarana, mendapatkan penilaian positif dari semua kategori. Mahasiswa memberikan 81% sangat puas, dosen 83% sangat puas, dan tendik 87% sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah memenuhi ekspektasi pengguna dari segi kualitas fisiknya.

Indikator "Reliabel," yang mengukur konsistensi dan ketergantungan layanan, juga mendapatkan hasil yang sangat baik. Mahasiswa mencatatkan 87% sangat puas, dosen 89%, dan tendik 93%. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan dapat diandalkan oleh semua pihak. Untuk indikator "Responsiveness," yang mencakup responsivitas terhadap kebutuhan, mahasiswa memberikan 84%, dosen 86%, dan tendik 95% sangat puas, menunjukkan bahwa pengelola sarana dan prasarana cukup tanggap dalam menanggapi kebutuhan penggunanya.

Aspek "Assurance," yang mengukur keyakinan pengguna terhadap kualitas layanan, juga mencatatkan kepuasan tinggi, dengan dosen mencatatkan 90% sangat puas, tendik 91%, dan mahasiswa 84%. Terakhir, indikator "Empathy," yang mencakup perhatian terhadap kebutuhan individu pengguna, memperoleh 86% untuk mahasiswa, 89% untuk dosen, dan 89% untuk tendik, menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana sudah sangat memperhatikan kebutuhan semua pihak.

Secara keseluruhan, pengelolaan sarana dan prasarana Fakultas Teknik mendapatkan penilaian yang sangat positif, dengan area yang sedikit ruang untuk perbaikan, terutama dalam responsivitas dan jaminan layanan bagi mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi dari dosen dan tendik juga mencerminkan bahwa fasilitas yang ada telah memenuhi kebutuhan operasional mereka dengan baik.

BAB 4. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tabel 4.1 Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei

| No | Hasil Evaluasi | Tindak Lanjut |
|----|---|---|
| 1 | Baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan (tenik) secara konsisten memberikan penilaian positif terhadap aspek <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Dengan mayoritas responden merasa sangat puas | 1. Terus melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang ada 2. Menambahkan atau memperbarui fasilitas |
| 2 | Terdapat 1% mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap aspek <i>responsiveness</i> pada sarana prasarana | Melakukan perbaikan prosedur tanggapan terhadap permintaan atau keluhan aspek <i>responsiveness</i> pada sarana prasarana |

BAB 5. KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan sarana dan prasarana Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di semua kategori yang diukur. Baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan (tendik) secara konsisten memberikan penilaian positif terhadap aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan mayoritas responden merasa sangat puas, survei ini mencerminkan bahwa universitas telah berhasil menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai dan responsif, serta mampu memberikan jaminan kualitas dan perhatian terhadap kebutuhan setiap penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember telah memenuhi ekspektasi dan standar tinggi dari seluruh civitas akademika.