



2022

LAPORAN SURVEI SARANA DAN PRASARANA

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN
KEGURUAN UIN SUMATERA UTARA
MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga tim dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Kerjasama. Pembuatan laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Survei ini merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Survei ini juga bagian dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra dalam bekerja sama. Muaranya adalah perbaikan dan peningkatan mutu kerjasama sebagai bagian dari siklus PPEPP yang dicanangkan sebagai bagian budaya mutu kerja Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Semoga dengan adanya laporan ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

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

Medan, September 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	2
BAB II KERANGKA TEORI	3
A. Pengertian Layanan Publik	3
B. Konsep Kualitas Layanan	4
BAB III METODE PENELITIAN	6
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
B. Populasi dan Sampel	6
C. Metode	6
D. Teknik Pengumpulan Data	6
E. Teknik Analisis Data	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya terkait transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan peserta didik bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai stakeholders pendidikan.

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik merupakan bagian dari sistem pendidikan tinggi di Indonesia yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dilakukan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara internal dan eksternal. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan adalah salah satu lembaga pendidikan tinggi yang juga menerapkan jalinan kerjasama baik dengan institusi ataupun lembaga di dalam maupun luar negeri sejak beberapa tahun terakhir. Kerjasama ini dilakukan mulai tingkat Program Studi, Fakultas sampai tingkat Universitas.

Menjadi perguruan tinggi yang unggul dan mempunyai kualitas yang baik adalah visi misi setiap perguruan tinggi. Keberhasilan perguruan tinggi dalam melaksanakan visi dan misi salah satunya ditentukan oleh kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Untuk mewujudkan peran tersebut, perguruan tinggi tidak bekerja sendiri. Perguruan tinggi, termasuk Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, dituntut mampu bekerjasama dengan pihak luar agar kualitas dapat terjaga dengan baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kerjasama antara Fakultas Ilmu Tarbiyah UIN Sumatera Utara Medan dengan mitra, perlu adanya survei kepuasan layanan mitra kerjasama. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan kerjasama yang dilakukan. Survei kepuasan ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama sampai kepada keberlanjutan kerjasama yang digali antara universitas, fakultas, maupun prodi dengan mitra kerjasama, baik di tingkat nasional maupun internasional.

B. Tujuan

Tujuan survei kepuasan layanan mitra kerjasama sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap implementasi program kerjasama
2. Untuk memberikan gambaran implementasi layanan kerjasama yang telah dilakukan

3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan kerjasama yang telah berjalan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kerjasama dengan mitra kerjasama
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kerjasama
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki efektivitas dan kualitas kerjasama lembaga

C. Manfaat

Hasil survei ini diharapkan dapat memberi manfaat seperti:

1. Diperolehnya informasi tentang kebermanfaatan kerjasama
2. Mendorong dosen, tenaga pendidik, dan mahasiswa untuk aktif dan responsif dalam kerjasama dengan mitra kerjasama
3. Sebagai dasar untuk peningkatan kualitas kerjasama

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005), pelayanan adalah hak suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian publik serta tujuan penting lainnya. Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Berdasarkan defenisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat. Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997), kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible* (terjamah), antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.

- c. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian mencakup di dalam dan luar wilayah Sumatera Utara. Hal ini dilakukan karena mitra Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan tidak hanya berada pada wilayah Sumatera Utara, namun mencakup pula wilayah Indonesia dan luar negeri. Penelitian ini dilakukan selama bulan September 2022.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian (Lomax, 2001). Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah seluruh mitra kerjasama Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Sedangkan Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang dipilih dalam survei ini adalah mitra yang telah bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan. Dalam hal ini sebanyak 6 mitra kerjasama yang mengisi di aplikasi google form.

C. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei ini dilakukan untuk mendeskripsikan keadaan objektif layanan kerjasama di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan, serta mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan kerjasama.

D. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berjenis kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan layanan berdasarkan indikator-indikator yaitu: 1) *Tangible* (terjamah), antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Reliable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Dari indikator tersebut, disusunlah kuesioner dengan 13 aspek pernyataan berikut:

1. Konsistensi kerjasama
2. Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama
3. Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama
4. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama
5. Responsif terhadap keluhan mitra
6. Kesungguhan dalam menjalin kerjasama
7. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama

8. Intensitas komunikasi kepada mitra
9. Kemampuan meminimalisir kesalahan
10. Percaya diri dalam menjalin kerjasama
11. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama
12. Kerjasama telah sesuai dengan harapan
13. Keinginan bekerja sama kembali di masa mendatang

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survei dalam bentuk *google form* yang kemudian dikirimkan pada mitra. Adapun link *google form* yang dikirimkan pada mitra yaitu <https://forms.gle/1pviM87K1g5rp3Au6>. Dari hasil isian pada *google form* tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama antara lain pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan tindak lanjut. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen.

BAB IV

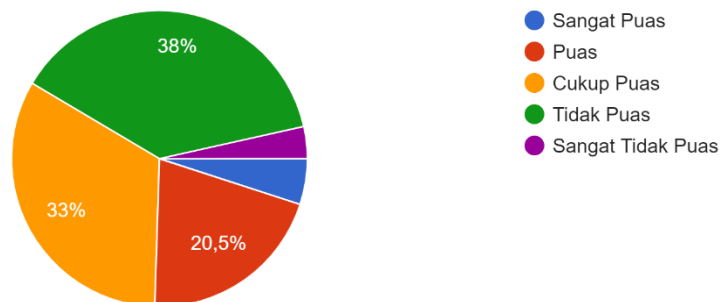
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. SARANA

1. Kecukupan sarana pendukung di ruang kelas (misal: LCD, komputer, perlengkapan audio visual)

SARANA 1. Kecukupan sarana pendukung di ruang kelas (misal: LCD, komputer, perlengkapan audio visual)

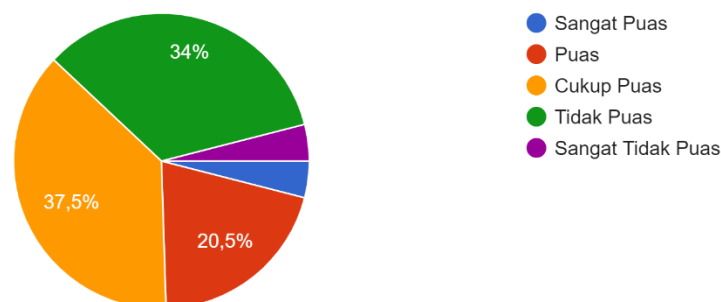
200 jawaban



2. Kemutakhiran sarana pendukung di ruang kelas (misal: LCD, komputer, perlengkapan audio visual)

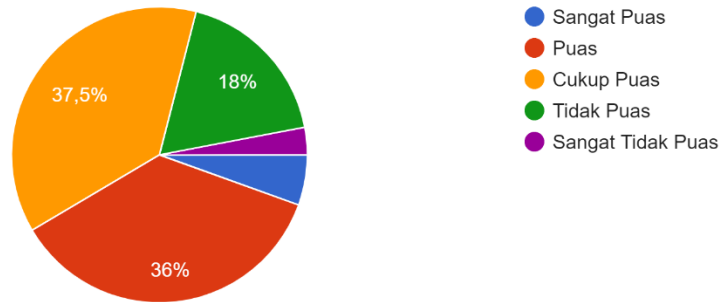
2. Kemutakhiran sarana pendukung di ruang kelas (misal: LCD, komputer, perlengkapan audio visual)

200 jawaban



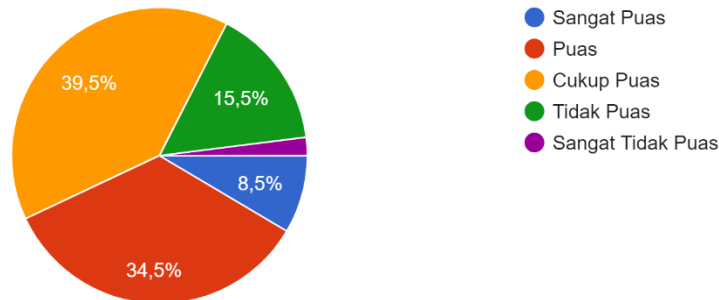
3. Kemutakhiran sarana pendukung di ruang koleksi buku/jurnal/literatur daring yang memadai

3. Kemutakhiran sarana pendukung di ruKoleksi buku/jurnal/literatur daring yang memadai
200 jawaban



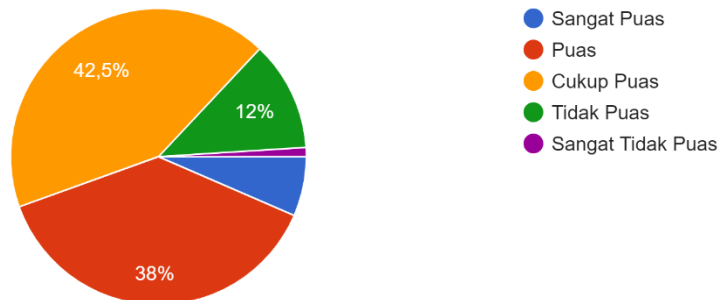
4. Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan internasional

4. Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan internasional
200 jawaban



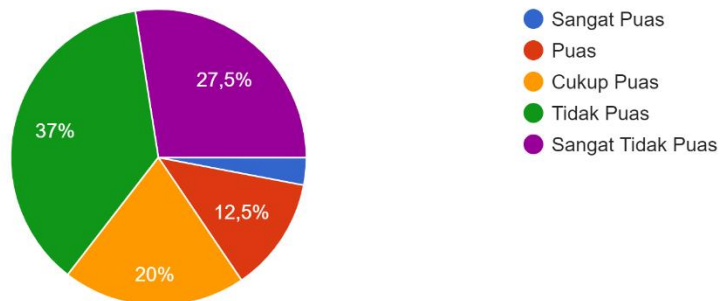
5. Kemutakhiran buku/jurnal ilmiah/literatur daring dari jurnal-jurnal nasional dan internasional bereputasi dan terindeks Scopus

5. Kemutakhiran buku/jurnal ilmiah/literatur daring dari jurnal-jurnal nasional dan internasional bereputasi dan terindeks Scopus
200 jawaban



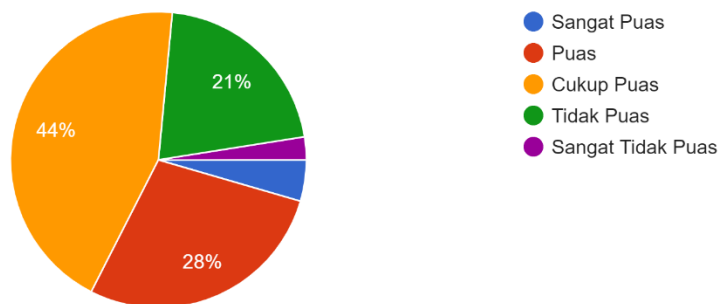
6. Kemudahan akses internet, termasuk akses wifi, kecepatan akses, keberfungsian wifi, dll

6. Kemudahan akses internet, termasuk akses wifi, kecepatan akses, keberfungsian wifi, dll
200 jawaban



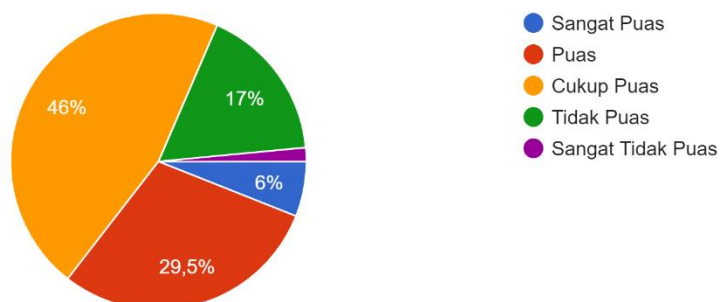
7. Ketersediaan dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran

7. Ketersediaan dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran
200 jawaban



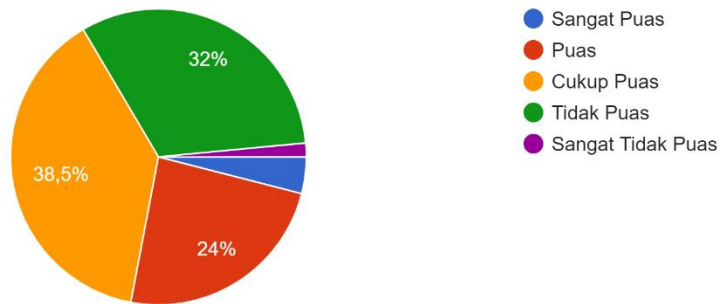
8. Kemutakhiran dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran

8. Kemutakhiran dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran
200 jawaban



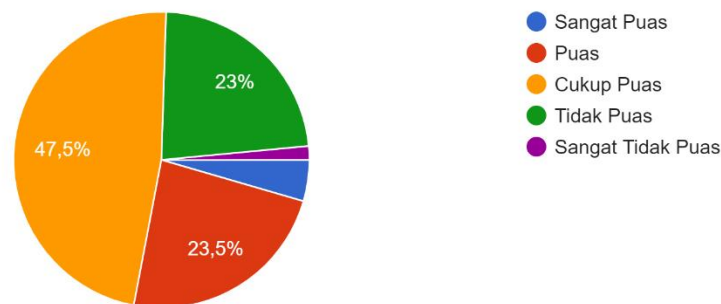
9. Kecukupan komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya

9. Kecukupan komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya
200 jawaban



10. Kemutakhiran komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya

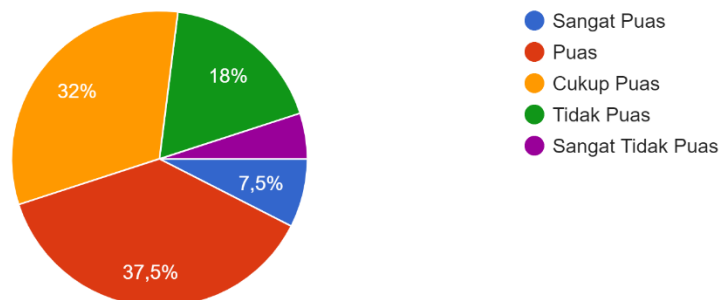
10. Kemutakhiran komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya
200 jawaban



B. PRASARANA

1. Kecukupan jumlah ruang kelas untuk proses pembelajaran

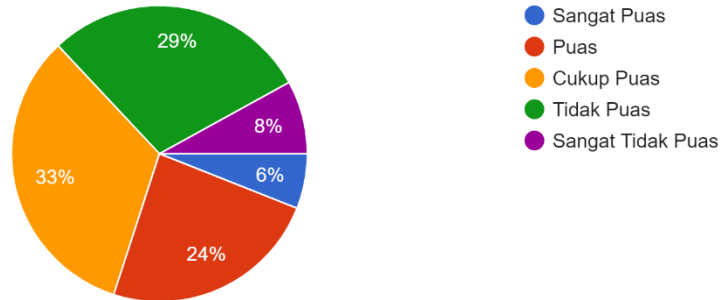
PRASARANA 16. Kecukupan jumlah ruang kelas untuk proses pembelajaran
200 jawaban



2. Ruang kelas yang memadai seperti penerangan yang baik, sirkulasi udara yang lancar, kebersihan kelas yang terjaga, AC yang terawat, papan tulis yang bersih, meja dosen yang bersih, kursi mahasiswa yang baik.

17. Ruang kelas yang memadai seperti penerangan yang baik, sirkulasi udara yang lancar, kebersihan kelas yang terjaga, AC yang terawat, p...eja dosen yang bersih, kursi mahasiswa yang baik.

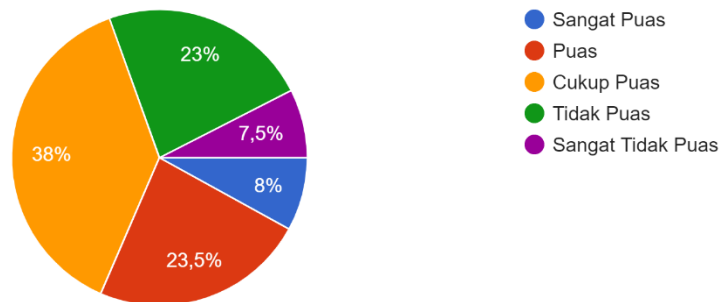
200 jawaban



3. Ruang perpustakaan yang memadai seperti keluasaan ruangan yang cukup bagi puluhan mahasiswa, koleksi buku yang termutakhir, koleksi jurnal termutakhir (berlangganan jurnal nasional dan internasional bereputasi dan terindeks Scopus), katalog buku yang mudah diakses, meja dan kursi yang cukup dan baik, sirkulasi udara yang baik, penerangan yang baik, AC yang terawatt, pustakawan yang cukup dan kompeten.

18. Ruang perpustakaan yang memadai seperti keluasaan ruangan yang cukup bagi puluhan mahasiswa, koleksi buku yang termutakhir, kolek...g terawatt, pustakawan yang cukup dan kompeten.

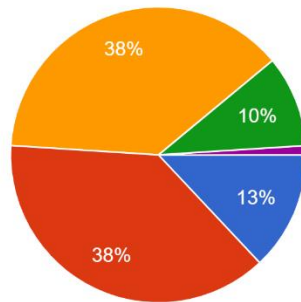
200 jawaban



4. Kecukupan ruang terbuka hijau

19. Kecukupan ruang terbuka hijau

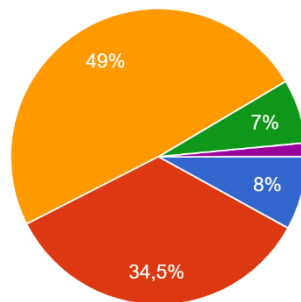
200 jawaban



5. Ruang dosen yang memadai seperti kecukupan meja dan kursi untuk setiap dosen, almari buku, ketersediaan perangkat komputer, printer, scanner, peralatan audio visual.

20. Ruang dosen yang memadai seperti kecukupan meja dan kursi untuk setiap dosen, almari buku, ketersediaan perangkat komputer, printer, scanner, peralatan audio visual.

200 jawaban



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa secara umum sarana dan prasarana di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan termasuk kategori memuaskan. Namun perlu ditingkatkan untuk mencapai nilai yang maksimal