

Evaluasi Sarana dan Prasarana yang Aksesibel di Lingkungan Fakultas non-Teknik Universitas Telkom menggunakan Metode Seci

1st Kadek Wisnu Aditya Saputra

Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

wisnuaditya@student.telkomuniversity.
ac.id

2nd Luciana Andrawina

Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

Luciana@telkomuniversity.ac.id

3rd Fandi Ahmad

Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

fandiachm@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Kemudahan dalam mengakses gedung-gedung yang ada di universitas menjadi salah satu tujuan yang harus dipenuhi agar dapat beraktivitas secara normal. Mahasiswa sebagai pengguna utama sarana dan prasarana kampus sering kali menghadapi berbagai permasalahan yang dapat menghambat proses belajar dan pengembangan diri mereka. Salah satu isu utama adalah keterbatasan akses terhadap fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana khusus disabilitas pada lingkungan kampus khususnya pada fakultas non-Teknik Universitas Telkom masih tergolong kurang memadai. Berdasarkan wawancara dengan kepala urusan logistik Universitas Telkom menyatakan bahwa belum adanya indikator yang dijadikan acuan sebagai penilaian fasilitas khusus disabilitas. Untuk meningkatkan sarana dan prasarana pada gedung-gedung Universitas Telkom diperlukan sebuah perancangan alat ukur. Parameter dan indikator didasari dari undang-undang dengan begitu penentuan kelayakan sarana dan prasarana bisa sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam perancangan ini menggunakan metode SECI singkatan dari Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization. Untuk perancangan parameter dan indikator menggunakan beberapa standar yang ada seperti undang-undang dan peraturan pemerintah. Pada penentuan bobot setiap indikator menggunakan skala pengukuran, dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Hasil dari Tugas Akhir adalah lima puluh dua indikator dari tiga belas parameter beserta alat ukur dan skor masing-masing parameter dan indikator. Hasil perancangan indikator dan alat ukur bermanfaat untuk Logistik Universitas Telkom dalam menentukan kelayakan sarana dan fasilitas pada setiap Gedung.

Kata kunci— Perancangan Alat Ukur, Sarana dan Fasilitas, SECI, Undang- Undang.

I. PENDAHULUAN

Saat ini hanya 74 dari 4.593 perguruan tinggi yang menerima mahasiswa disabilitas dan hanya 10 yang memiliki Unit Layanan Disabilitas (ULD) (Michaelny, 2020; Dzulfikar, 2021; Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020). Universitas Telkom menjadi salah satu perguruan tinggi yang menerima mahasiswa penyandang disabilitas. Dilansir dari situs web telkomuniversity.ac.id dengan judul “Fasilitas

Disabilitas” [4]. Kemudahan dalam mengakses gedung-gedung yang ada di universitas menjadi salah satu tujuan yang harus dipenuhi agar dapat beraktivitas secara normal. Mahasiswa sebagai pengguna utama sarana dan prasarana kampus sering kali menghadapi berbagai permasalahan yang dapat menghambat proses belajar dan pengembangan diri mereka. Salah satu isu utama adalah keterbatasan akses terhadap fasilitas yang memadai. Hal tersebut berhubungan erat dengan kualitas fasilitas yang tersedia pada masing-masing gedung perkuliahan.

Meskipun telah tersedia berbagai fasilitas yang ditujukan untuk kepentingan seluruh sivitas akademik yang ada, namun masih banyak di antaranya yang belum dapat diakses oleh penyandang disabilitas terutama pada disabilitas fisik seperti *ramp* pada gedung Fakultas Industri Kreatif yang belum dilengkapi dengan handrail. Penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi sering kali mengalami hambatan, dimana hal tersebut dapat menghalangi partisipasi dan efektif dalam Masyarakat (UU RI, 2011). Akibatnya, penyandang disabilitas kesulitan untuk mengakses fasilitas-fasilitas kampus terutama gedung yang seharusnya dapat diakses oleh semua sivitas tanpa terkecuali. Hambatan yang ada menyebabkan penyandang disabilitas tidak dapat memperoleh kesamaan hak dalam menikmati fasilitas gedung.

Sarana dan prasarana khusus disabilitas pada lingkungan kampus khususnya pada fakultas non-Teknik Universitas Telkom masih tergolong kurang memadai. Berdasarkan wawancara dengan kepala urusan logistik Universitas Telkom menyatakan bahwa belum adanya indikator yang dijadikan acuan sebagai penilaian fasilitas khusus disabilitas. Padahal penilaian tersebut berguna untuk meningkatkan sarana dan fasilitas yang ada pada gedung-gedung Universitas Telkom agar terkesan ramah untuk umum dan disabilitas.

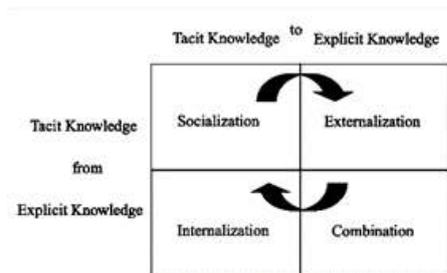
Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penerapan model SECI dari Nonaka dan Takeuchi (1995). Model SECI adalah sebuah kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana pengetahuan dan pengalaman individu dapat dikonversi menjadi pengetahuan [6]. Dengan pendekatan ini,

diharapkan dapat membantu dalam pengetahuan *tacit* atau *eksplisit* yang mudah disebarkan. Selanjutnya dijadikan pedoman bagi univeritas untuk menyediakan sarana dan prasarana yang ramah bagi penyandang disabilitas. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap ketersediaan fasilitas Gedung pada fakultas non-teknik berdasarkan standar ramah disabilitas.

II. KAJIAN TEORI

A. Metode SECI

THE NONAKA AND TAKEUCHI MODEL OF KNOWLEDGE CONVERSION



GAMBAR 1

Sumber: *Knowledge management in theory and practice* [7].

Metode SECI adalah sebuah kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana pengetahuan dan pengalaman individu dapat dikonversi menjadi pengetahuan kolektif dalam suatu organisasi. Menurut Nonaka dan Takeuchi SECI (1995), mengatakan bahwa ada empat model konversi *knowledge* yaitu *From tacit knowledge to tacit knowledge* (Sosialisasi), *From tacit knowledge to explicit knowledge* (Eksternalisasi), *From explicit knowledge to explicit knowledge* (Kombinasi), dan *From explicit knowledge to tacit knowledge* (Internalisasi) [7]. Berikut merupakan model SECI

B. Disabilitas

Disabilitas merujuk kepada individu yang mengalami hambatan dan kesulitan dalam kegiatan sehari-hari. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 pada Pasal 1 ayat 1, yang berbunyi “Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak” (UU RI, 2016).

Penyandang disabilitas dibagi menjadi dua yaitu penyandang disabilitas dari lahir dan disabilitas akibat kecelakaan. Disabilitas sejak lahir dapat disebabkan oleh faktor genetik, usia, atau kelainan bawaan sedangkan Disabilitas akibat accident (Kecelakaan) dapat terjadi akibat cedera fisik atau sensorik yang diakibatkan oleh kecelakaan. Cedera fisik yang dimaksud adalah akibat kecelakaan, penyakit, atau kelainan bawaan, sementara cedera sensorik yang disebabkan oleh faktor genetik, usia, kecelakaan, atau penyakit (Dinkes Jogja, 2018).

C. Sarana dan Prasarana Ramah Disabilitas

Sarana dan prasarana di lingkungan perguruan tinggi merujuk pada fasilitas atau infrastruktur yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan mendukung partisipasi mahasiswa termasuk bagi mahasiswa penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran dan kegiatan kampus. Pengertian sarana menurut Arikunto (1993) adalah semua fasilitas yang digunakan dalam proses pembelajaran, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien (Sopian, 2019). Menurut Bafadal (2003) prasarana pendidikan adalah semua alat/fasilitas yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan (Sopian, 2019).

D. Persyaratan Standar Fasilitas Umum dan Disabilitas

Penyediaan fasilitas aksesibilitas di lingkungan kampus terletak pada prinsip pendidikan inklusi, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan dan berpartisipasi dalam kegiatan akademik maupun non-akademik. Dalam menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas harus memperhatikan asas-asas aksesibilitasnya agar segala hal mudah untuk dicapai, dimanfaatkan, dan digapai. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 30/PRT/M/2006 Tahun 2006: asas fasilitas dan aksesibilitas dijabarkan sebagai (Permen PU, 2006), berikut.

1. Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang.
2. Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
3. Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
4. Kemandirian, yaitu setiap orang harus bisa mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

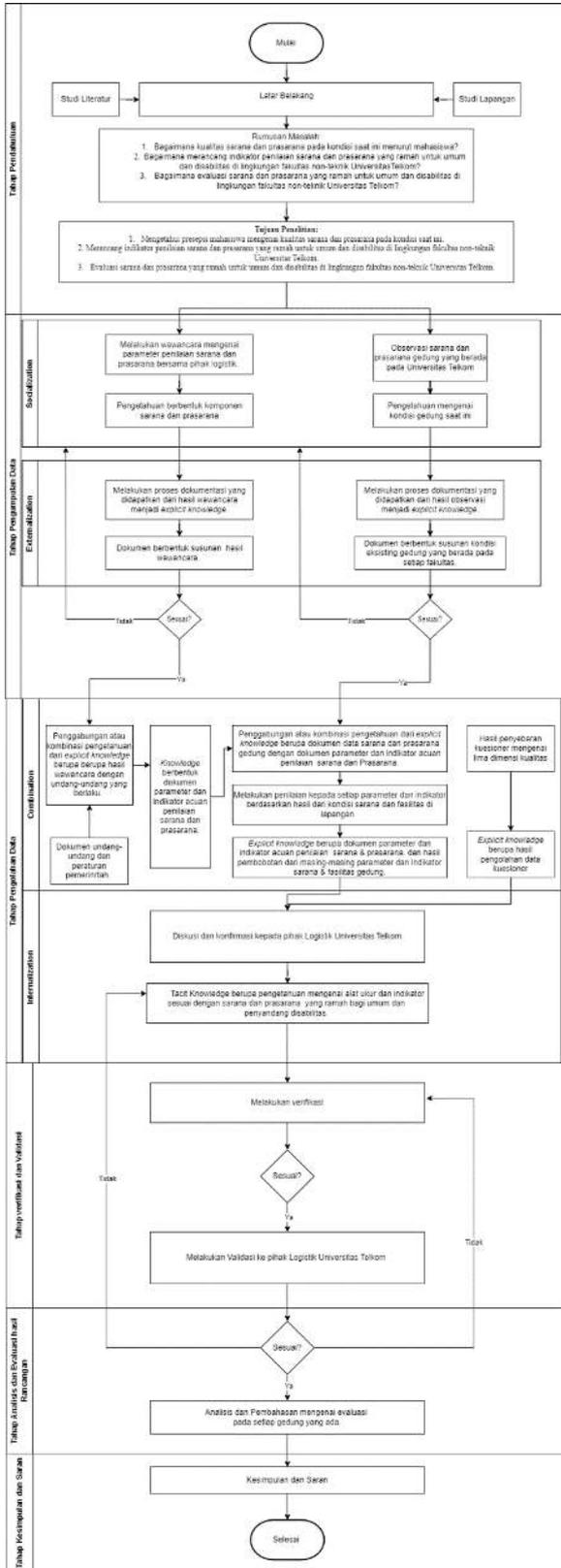
E. Kualitas Pelayanan

Menurut Dewanti & Tjandra (2014) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal penting yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna layanan tersebut, pengguna akan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan (Chandra et al., 2020).

Kualitas pelayanan perguruan tinggi adalah suatu konsep yang mencakup berbagai aspek layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya. Kualitas pelayanan perguruan tinggi mengacu pada tingkat kesesuaian dan keunggulan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya. Menurut Ban & Kim (2019) kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam lima indikator dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Chandra et al., 2020).

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode SECI atau *Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization*. Sistematika perancangan penelitian berikut bertujuan untuk menjelaskan setiap proses atau Langkah dalam penelitian untuk menyelesaikan masalah.



GAMBAR 1

A. Pengumpulan Data

Tahap pendahuluan terdapat beberapa langkah, yaitu mencari studi literatur mengenai topik Tugas Akhir, mengidentifikasi latar belakang sesuai dengan permasalahan yang dialami pada fakultas non-teknik Universitas Telkom mengenai fasilitas disabilitas, mengidentifikasi masalah dan rumusan masalah serta tujuan Tugas Akhir. Data yang dikumpulkan pada proses ini terdapat data primer dan data sekunder. Data primer sebagai data yang dikumpulkan secara langsung yaitu, data wawancara pihak logistik Universitas Telkom, data observasi gedung-gedung serta fasilitas penunjang perkuliahan fakultas Universitas Telkom dan data Eklporasi dengan pengisian kuesioner oleh pengguna sarana dan fasilitas gedung pada fakultas non-teknik Universitas Telkom.

B. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data terbagi dalam empat fase, yaitu:

1. Tahap *Socialization*

Tahap pertama yaitu tahap *Socialization* dilakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung. Pada tahap ini terjadi konversi *knowledge tacit-to-tacit* yang berbentuk pengetahuan observasi, wawancara dan kuesioner mengenai keadaan sarana dan fasilitas pada fakultas non-teknik.

2. Tahap *Externalization*

Tahap kedua yaitu tahap *Externalization* dilakukan konversi *tacit knowledge* yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner menjadi *explicit knowledge*. Tahap ini dilakukan penyusunan dokumen mengenai sarana dan fasilitas yang ada pada masing-masing gedung dan tahap ini juga dilakukan penyusunan parameter, indikator dan alat ukur sarana dan fasilitas gedung. Parameter dan indikator yang dihasilkan berdasarkan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26/PRT/M/2008 Tahun 2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Selain itu pada tahap ini juga dilakukan pengolahan data kuesioner menggunakan Skala Likert dengan nilai empat atau genap. Kategori skor disusun berdasarkan rata-rata nilai yang didapat pada setiap fakultas. Selanjutnya dilakukan perhitungan interval untuk menentukan panjang masing-masing kategori. Berikut merupakan rumus untuk menentukan panjang interval pada setiap kategori.

$$\text{Interval Nilai} = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Banyaknya Kategori}}$$

$$= \frac{4 - 3}{4} = 0,75$$

TABEL 1

No	Interval Nilai	Kategori
1	3,26 sampai 4	Sangat Puas
2	2,6 sampai 3,25	Puas
3	1,76 sampai 2,5	Kurang Puas
4	1 sampai 1,75	Tidak Puas

3. Tahap *Combination*

Tahap ketiga yaitu tahap *Combination*, hasil pendokumentasian berupa *explicit knowledge* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya yaitu tahap *Externalization* akan dilakukan penggabungan dengan sumber lainnya. Melakukan penilaian setiap parameter dan indikator (kondisi lapangan) menggunakan dokumen undang-undang dan peraturan pemerintah yang telah disusun pada tahap *Externalization*. Setelah dilakukannya penilaian, dilanjutkan dengan menghitung persentase ketersediaan sarana dan fasilitas gedung ramah umum dan disabilitas. Berikut rumus untuk menentukan persentase ketersediaan sarana dan fasilitas gedung ramah umum dan disabilitas.

$$\frac{\text{Skor sarana dan Fasilitas ramah umum dan disabilitas yang tersedia}}{\text{Skor maksimum sarana dan fasilitas ramah umum dan disabilitas}} \times 100\%$$

$$\frac{100}{4} \times 100\% = 25\%$$

Untuk mengetahui capaian dari masing-masing parameter dan indikator pada setiap gedung, maka capaian dikategorikan dalam 4 (empat) rentang penilaian. Berikut rentang untuk capaian fasilitas ramah umum dan disabilitas, dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 2

No	Tingkat Kesesuaian	Persentase
4.	Sangat sesuai	76 – 100%
3.	Sesuai	51 – 75%
2.	Tidak Sesuai	26 – 50%
1.	Sangat Tidak Sesuai	0 – 25%

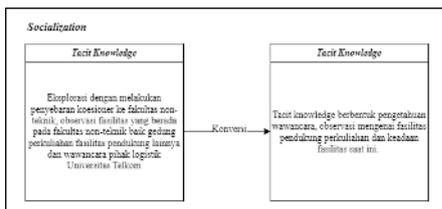
4. Tahap *Internalization*

Tahap keempat yaitu tahap *Internalization* dilakukan proses konversi *explicit knowledge* menjadi *tacit knowledge*. Rancangan yang dilakukan pada tahap *Combination* akan diskusi dan konfirmasi dengan pihak Logistik universitas Telkom.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahap *Socialization*

Pada tahap *socialization* ini bertujuan untuk mendapatkan informasi kondisi Gedung di Universitas Telkom yang akan digunakan sebagai input pada tahap *Externalization*. Pada gambar IV.1, merupakan hasil dari perubahan *tacit-to-tacit knowledge*.



GAMBAR 2

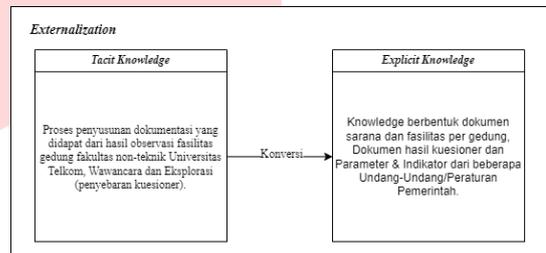
Spesifikasi pada pengumpulan data eksplorasi, observasi dan wawancara akan menyesuaikan dengan metode pengumpulan data yang telah dilakukan. Spesifikasi sebagai berikut:

TABEL 3

Metode	Spesifikasi
Eksplorasi	Eksplorasi dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap responden dalam hal ini adalah mahasiswa, pengguna fasilitas pada fakultas FEB, FKS, FIT dan FIK.
Observasi	Observasi dilakukan dengan melakukan survei langsung pada sarana dan fasilitas yang ada pada fakultas FEB, FKS, FIT dan FIK terutama gedung-gedung yang sering digunakan untuk perkuliahan.
Wawancara	Wawancara dilakukan dengan pihak Logistik Universitas Telkom.

B. Tahap *Externalization*

Hasil tahapan berupa dokumen sarana dan fasilitas setiap gedung, indikator dan parameter. Dapat dilihat pada Gambar IV.2 merupakan perubahan Knowledge dari *tacit-to-explicit*.



GAMBAR 3

Berikut merupakan hasil *Externalization* yang didapat pada tabel berikut.

1. Hasil Wawancara

TABEL 4

Narasumber	Pertanyaan	Hasil Wawancara
Kepala Urusan Aset Universitas Telkom.	Apakah ada standar khusus yang diterapkan untuk renovasi atau pembangunan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas?	Terdapat peraturan yang dijadikan acuan dalam pembangunan sarana dan prasarana yang disabilitas yaitu Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.
	Dalam Pembangunan atau renovasi sarana dan prasarana disabilitas tersebut aspek atau komponen apa saja yang di lihat?	Aspek yang ditinjau dalam pembangunan atau renovasi sarana dan prasarana yaitu Ram, Tangga, rambu/Marka, Toilet, parkir, Lif, Meja dan/Kursi (<i>Furniture</i>), Pintu masuk / keluar dan Alarm Kebakaran
	Dalam gedung tidak hanya aspek sarana dan prasarana saja yang di perhatikan, namun	Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26/PRT/M/2008 Tahun 2008 tentang

ada aspek K3. Adakah standar yang digunakan dalam menentukan aspek K3 tersebut? Aspek apa saja yang diperhatikan dalam K3 tersebut?	Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Aspek yang ditinjau yaitu Akses Eksit atau <i>Emergency Exit</i> , APAR dan Hidran.
---	---

2. Hasil Observasi

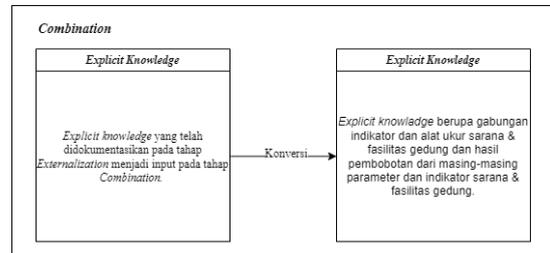
TABEL 5

Lokasi	Keterangan	Bukti Lapangan
Titik Kumpul	<i>Assembly point</i> tersebut sangat terlihat dengan jelas dari orang-orang yang keluar dari gedung.	
Hidran Pada Luar Gedung	Terdapat sebuah hidran yang berada disisi kanan dari gedung	
Parkiran Motor untuk umum dan Parkir Khusus Penyandang Disabilitas	Terdapat parkir motor yang berada pada gedung-gedung tersebut.	
	Terdapat satu parkirang yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas.	
Pintu Masuk	Pada pintu masuk dari Gedung Miossu terdapat sebuah Ramp yang telah dilengkapi dengan <i>handrail</i> atau pegangan.	
Lif	Untuk lift tersebut pada bagian bawah belum dilengkapi dengan Jalur pemandu yang mudah diakses bagi tuna netra dapat menghubungkan semua fasilitas termasuk lift dan tangga. Selain itu pada bagian lift belum dilengkapi dengan Tombol Braille yang memudahkan tuna netra membaca tombol lift.	

C. Tahap *Combination*

Tahapan ini merupakan lanjutan dari tahap *Externalization* dimana terjadi proses konversi explicit-to-

explicit knowledge. Hasil yang didapat dari tahap *Combination* membandingkan dan menggabungkan parameter alat ukur yang dibuat berdasarkan studi literatur, selain hal tersebut terdapat hasil evaluasi terhadap sarana dan fasilitas gedung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar IV.3 berikut.



GAMBAR 4

Pada tahap ini akan dilakukan penggabungan *explicit knowledge* yang telah didokumentasikan dan dirangkum pada tahap *externalization*. Pada tahap *combination* yaitu membandingkan dan menggabungkan dengan beberapa sumber referensi terkait.

Berikut perolehan skor yang telah didapatkan setelah dilakukan penilaian pada setiap gedung.

TABEL 6

Parameter	Perolehan Jumlah Skor per Gedung pada masing-masing fakultas non-teknik Universitas Telkom.						Total
	FKB	FKS	FIK	FIT	Manterawau	GKU	
Ramp	14	14	6	7	12	10	63
Tangga	15	14	15	14	11	11	80
lift	21	21	22	22	16	17	119
Rambu-rambu atau marka	19	21	18	21	7	14	100
Toilet	16	11	4	11	4	4	50
Parkir	7	7	7	8	1	7	37
APAR	8	12	12	8	7	8	55
Hidran	14	14	12	10	11	10	71
Sistem deteksi kebakaran (<i>smoke detector</i>)	3	3	3	3	3	3	18
Jalur Eksit atau <i>Emergency Exit</i>	8	8	8	13	4	4	45
Alarm Kebakaran	8	8	8	12	8	9	53
Meja & Kursi	3	3	3	3	2	6	20
Pintu	14	14	14	14	17	10	83

Skor Total	150	150	132	146	103	113	794
-------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Perolehan hasil sor per parameter fasilitas dapat dijabarkan, untuk ram dengan skor total sebesar 63, tangga skor total sebesar 80, lift skor total sebesar 119, rambu-rambu atau marka skor total sebesar 100, toilet skor total sebesar 50, parkir skor total sebesar 37, APAR skor total sebesar 55, hidran skor total sebesar 71, system deteksi kebakaran skor total sebesar 18, jalur eksit skor total sebesar 45, alarm kebakaran skor total sebesar 53, meja & kursi skor total sebesar 20 dan Pintu skor total sebesar 83. Sehingga rata-rata jumlah skor 794 dibagindengan 13 parameter gedung hasilnya 61.077.

Berdasarkan, tingkat kesesuaian gedung dengan standar acuan ialah berada pada kategori "Sesuai", karena memperoleh skor 61.077.

Berikut merupakan hasil pengolahan data kuesioner.

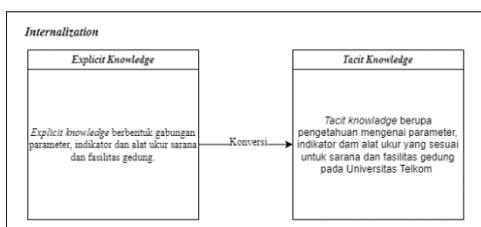
TABEL 7

Dimensi	Fakultas			
	FEB	FIT	FIK	FKS
Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	2.916	3.174	2.903	3.343
Jaminan (<i>assurance</i>)	3.48	3.234	3.089	3.279
Keandalan (<i>reability</i>)	2.948	3.219	2.852	3.263
Empati (<i>empathy</i>)	3.161	3.073	3.048	3.329
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	3.103	3.2	3.058	3.286

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi bukti fisik (*tangibles*), kahandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada fakultas FEB, FIT dan FIK memiliki kategori tingkat kepuasan mahasiswa yaitu "Puas" atau berada direntang nilai rata-rata 2,6 sampai 3,25 dan untuk fakultas FKS memiliki kategori tingkat kepuasan terhadap sarana yaitu "Sangat Puas" atau berada direntang nilai rata-rata 3,26 sampai 4.

D. Tahap *Internalization*

Tahap *Internalization* merupakan tahap keempat atau tahap terakhir dari metode SECI. Pada tahap ini terjadi konversi knowledge dari explicit knowledge menjadi tacit knowledge berupa indikator, rancangan alat ukur dan evaluasi sarana dan fasilitas Gedung menjadi sebuah tacit knowledge bagi Logistik Universitas Telkom. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar IV.



GAMBAR 5

Tahap ini melibatkan diskusi dan konfirmasi dengan pihak Logistik Universitas Telkom mengenai hasil yang diperoleh pada tahap penggabungan (*combination*) terkait rancangan parameter indikator dan alat ukur. Selain itu pada tahap ini juga mendiskusikan penilaian setiap parameter dan indikator yang telah dilakukan. Hasil dari diskusi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyampaian tacit knowledge telah sesuai dengan yang diharapkan pihak Logistik Universitas Telkom. Tabel IV. merupakan hasil diskusi yang telah dilakukan.

TABEL 8

Best Practice	Hasil Diskusi
Parameter, indikator dan alat ukur sarana dan fasilitas gedung pada Universitas Telkom.	<ul style="list-style-type: none"> Parameter, indikator dan alat ukur yang telah dirancang dapat dijadikan suatu hal baru dalam penilaian sarana dan fasilitas gedung pada Universitas Telkom. Dibuatkan penjelasan mengenai parameter, indikator dan syarat-syarat yang harus ada menghususkan untuk bangunan pada perguruan tinggi.
Bobot setiap indikator berdasarkan kondisi eksisting (lapangan).	Pembobotan setiap indikator sarana dan fasilitas gedung sudah sesuai dengan kondisi eksisting (lapangan).
Standar yang digunakan	Menyelaraskan dengan standar sarana dan prasarana yang di prasyaratkan dalam standarisasi DIKTI.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi bukti fisik (*tangibles*), kahandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada fakultas FEB, FIT dan FIK memiliki kategori tingkat kepuasan mahasiswa yaitu "Puas" atau berada direntang nilai rata-rata 2,6 sampai 3,25 dan untuk fakultas FKS memiliki kategori tingkat kepuasan terhadap sarana yaitu "Sangat Puas" atau berada direntang nilai rata-rata 3,26 sampai 4.

Best practice indikator dan alat ukur dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi sarana & prasarana gedung dan menggabungkan dengan standar acuan yang telah disusun berdasarkan undang-undang berdasarkan parameter ram, tangga, lift, rambu-rambu atau marka, toilet, parkir, APAR, hidran, sistem deteksi kebakaran, jalur eksit, alarm kebakaran, meja & kursi dan Pintu. Pemberian nilai pada masing-masing parameter indikator dilakukan berdasarkan dokumen penilaian yang telah dibuat berdasarkan undang-undang dan telah di validasi oleh pihak Logistik Universitas Telkom. Tingkat kesesuaian gedung dengan standar acuan pada masing-masing fakultas ialah FEB sebesar 78.125%, FKS sebesar 75%, FIK sebesar 76.190%, FIT sebesar 77.660, Gedung Manterawu sebesar 78.571%, Gedung Tokong Nanas sebesar 73.077% dan Gedung Telkom University Convention Hall (TUCH) sebesar 53.750%.

Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan standar yang berlaku. Seperti ram yang berada pada gedung sebaiknya ditambahkan dengan pegangan atau handrail, Lif yang berada pada setiap gedung diperbarui pada bagian tombol dengan menggunakan tombol braille, rambu atau marka dilakukan inspeksi berkala untuk mengecek kondisinya tersebut dan sebaiknya rambu atau marka

REFERENSI

- [1] D. Michaelny, "PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA (Private Education for People with Disabilities in Brawijaya University)," *HAM*, 2020.
- [2] L. T. Dzulfikar, "Terjalnya jalan penyandang disabilitas di Indonesia untuk mengenyam bangku kuliah," *theconversation*. Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <https://theconversation.com/terjalnya-jalan-penyandang-disabilitas-di-indonesia-untuk-mengenyam-bangku-kuliah-173138>
- [3] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *STATISTIK PENDIDIKAN TINGGI 2020*. 2020. Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <file:///Users/macbook/Downloads/21902-65701-1-PB.pdf>
- [4] Telkom University, "Fasilitas Disabilitas." [Online]. Available: <https://telkomuniversity.ac.id/fasilitas-disabilitas/>
- [5] UU RI, *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2011 TENTANG PENGESAHAN CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES (KONVENSI MENGENAI HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS)*. 2011. [Online]. Available: <https://bphn.go.id/data/documents/11uu019.pdf>
- [6] Binus, "The SECI Model of Knowledge Management." [Online]. Available: <https://sis.binus.ac.id/2023/06/15/the-seci-model-of-knowledge-management/>
- [7] K. Dalkir, *Knowledge Management in Theory and Practice*. 2005. Accessed: Dec. 24, 2023. [Online]. Available: http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak_kki/EBOOKS/KNOWLEDGE_MANAGEMENT_Knowledge_management_theory_and_practice.pdf
- [8] UU RI, *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS*. 2016.
- [9] Menteri Pekerjaan Umum, *PEDOMAN TEKNIS FASILITAS DAN AKSESIBILITAS PADA BANGUNAN GEDUNG DAN LINGKUNGAN*. 2006.