

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung suatu kegiatan operasional, baik di dalam perusahaan, pendidikan, atau organisasi, sarana dan prasarana menjadi penunjang dalam menjalankan berbagai aktivitas. Namun, dalam pelaksanaannya terkadang masih terdapat masalah yang dihadapi. Masalah-masalah ini antara lain sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya berada dalam kondisi yang memadai. Hal ini dapat dilihat misalnya sarana belajar yang rusak atau bahkan mungkin belum tersedia. Kondisi yang demikian, selain akan berpengaruh pada ketidaklayakan, ketidaknyamanan pada proses belajar mengajar, juga akan berdampak pada keengganan untuk mengenyam pendidikan di sekolah tersebut. Agar sarana dan prasarana dapat difungsikan dengan baik, maka diperlukan suatu sistem untuk mengetahui kepuasan pengguna sebagai dasar acuan untuk mengelola sarana dan prasarana.

Beberapa penelitian terdahulu, menemukan bahwa domain yang mempengaruhi skor kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap, domain masalah pribadi menjadi faktor terpenting dalam menentukan skor final kepuasan pasien. Dalam domain masalah pribadi, penempatan staf yang tepat dan penjelasan pada saat kedatangan diidentifikasi sebagai peluang untuk dilakukan perbaikan yang akan menghasilkan efek positif [1]. Terdapat juga penelitian yang membahas tentang tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa termasuk dalam kategori “cukup puas” dengan sarana prasarana meskipun belum memadai dan jumlah fasilitas yang masih kurang. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah yang dimiliki [2]. Selain itu, terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa infrastruktur berkontribusi dalam mempengaruhi kepercayaan terhadap publik melalui variabel kepuasan yang berfungsi sebagai variabel *intervening* dan berhasil memediasi pengaruh infrastruktur terhadap kepercayaan [3]. Berikutnya, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas aset infrastruktur

pariwisata terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas akomodasi, kualitas aksesibilitas dan kualitas fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, aset infrastruktur pariwisata dapat meningkatkan kepuasan bagi wisatawan [4]. Terdapat juga artikel yang tujuan penelitiannya untuk mengevaluasi infrastruktur dan kesesuaian pasien COVID-19. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas fisik dengan kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya [5].

Dalam penelitian ini dilakukan pembuatan model untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana dengan menggunakan metode *Fuzzy* model Mamdani. Hasil penelitian dengan *Fuzzy* dapat digunakan untuk mengambil keputusan terkait pengelolaan sarana dan prasarana, seperti manajemen peningkatan kualitas atau pemeliharaan dari sarana dan prasarana berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terhadapnya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel-variabel apa yang mempengaruhi kepuasan terhadap sarana dan prasarana.
2. Apakah model yang dibentuk dengan menggunakan metode *fuzzy* dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan sarana dan prasarana.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Sampel kuisioner diperoleh dari mahasiswa, dosen dan staf/pegawai.
2. Penelitian ini menggunakan metode *fuzzy* model mamdani. Variabel yang digunakan antara lain Perencanaan dan Penganggaran, Pengadaan, Inventarisasi, Pemeliharaan, Penggunaan dan Penghapusan.
3. Variabel yang digunakan untuk pembuatan model adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap sarana dan prasarana.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat model pengukuran tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi perguruan tinggi sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pengelolaan manajemen sarana dan prasarana.
2. Dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan untuk meningkatkan manajemen sarana dan prasarana.