Copyright © The Author(s)
IJIER: Indonesian Journal of Islamic Educational Review, Vol.3, No.3, 2026: 2619–2635
Available online at: https://ssed.or.id/journal/ijier
ISSN 3047-0706

Manajemen Mutu Perguruan Tinggi dalam Mengelola Keterbatasan Sarana Prasarana serta Persepsi Calon Mahasiswa STAI Al-Utsmani Bondowoso

Higher Education Quality Management in Managing Limited Facilities and Infrastructure and Prospective Students' Perceptions at STAI Al-Utsmani Bondowoso

[*1]Uqimul Khair, [2]Mashudi, [3]Saihan
[1-3]Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
*e-mail: uqimulkhair@gmail.com

Abstrak: *Keterbatasan sarana dan prasarana dapat mengganggu layanan akademik. Menjaga mutu layanan dalam kondisi tersebut tidak hanya bergantung pada penambahan fasilitas, tetapi juga pada pengaturan pemanfaatan, pemeliharaan, evaluasi, dan tindak lanjut. Penelitian ini menganalisis manajemen mutu sarana dan prasarana di STAI Al-Utsmani Bondowoso melalui studi kasus kualitatif tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, kemudian dianalisis melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Sebanyak 13 informan dipilih secara purposif, meliputi pimpinan, pengelola penjaminan mutu dan sarana-prasarana, tenaga kependidikan, dosen, mahasiswa baru, mahasiswa aktif, dan calon mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan fasilitas mempertimbangkan masukan pengguna, kondisi aset, jadwal penggunaan, dan kebutuhan pemeliharaan. Pelaksanaan mencakup koordinasi jadwal, pemanfaatan bersama, pemeliharaan, dan pengaturan alternatif saat terjadi gangguan. Evaluasi membandingkan standar dengan kondisi aktual dan menggunakan laporan pengguna sebagai dasar tindak lanjut. Dua calon mahasiswa dan dua mahasiswa baru menyebut fasilitas serta kejelasan informasi sebagai salah satu pertimbangan bersama program studi, biaya, lokasi, dan rekomendasi. Penelitian ini terbatas pada satu institusi dengan informan yang dipilih secara purposif, sehingga temuannya tidak digeneralisasi.*
Kata Kunci: *Manajemen Mutu; Sarana dan Prasarana; Pendidikan Tinggi; Minat Calon Mahasiswa*

Abstract: *Limited facilities and infrastructure can disrupt academic services. Maintaining service quality under these conditions depends not only on adding facilities but also on managing their use, maintenance, evaluation, and follow-up. This study examines facilities and infrastructure quality management at STAI Al-Utsmani Bondowoso through a qualitative single-case study. Data were collected through interviews, observation, and document review, then analyzed through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Thirteen informants were purposively selected, including institutional leaders, quality assurance and facilities managers, administrative staff, lecturers, new students, active students, and prospective students. The findings show that facility planning considered user input, asset conditions, usage schedules, and maintenance needs. Implementation involved schedule coordination, shared use, maintenance, and alternative arrangements when disruptions occurred. Evaluation compared standards with actual conditions and used user reports as a*

basis for follow-up. Two prospective students and two new students mentioned facilities and clear information as one consideration alongside study programs, costs, location, and recommendations. The study is limited to one institution with purposively selected informants, so its findings are not generalized.
Keywords: *Quality Management; Facilities and Infrastructure; Higher Education; Prospective Students' Interest*

Pendahuluan

Sarana dan prasarana menjadi bagian dari layanan pendidikan tinggi karena menyediakan ruang, perangkat, dan lingkungan yang memungkinkan kegiatan akademik berlangsung. Namun, keberadaan fasilitas tidak dengan sendirinya menjamin mutu layanan (Wilkins, Hazzam, & Ireland, 2024). Pengelola juga harus menentukan prioritas, mengatur pemanfaatan ruang dan waktu, serta memastikan fasilitas yang tersedia benar-benar mendukung kebutuhan pembelajaran (Ikram & Kenayathulla, 2023). Tantangan ini lebih nyata bagi perguruan tinggi swasta di daerah yang memiliki sumber daya terbatas. Di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Utsmani Bondowoso, observasi awal mengidentifikasi jumlah ruang kuliah yang belum sebanding dengan kebutuhan, jadwal perkuliahan yang semakin padat, dan pemanfaatan beberapa ruang untuk fungsi ganda. Pada saat yang sama, catatan awal penerimaan menunjukkan peningkatan jumlah mahasiswa baru dari tahun ke tahun. Keadaan tersebut menghadirkan persoalan manajerial yang penting, yaitu bagaimana institusi mengelola keterbatasan fasilitas sambil menjaga mutu layanan dan daya tariknya bagi calon mahasiswa.

Penelitian terdahulu memberi bukti bahwa infrastruktur dan kualitas layanan berkaitan dengan pengalaman mahasiswa, tetapi menelaahnya melalui fokus dan rancangan yang berbeda. Sari et al. (2023) menguji hubungan infrastruktur akademik dan kepuasan pada 83 mahasiswa di satu fakultas Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga. Hasil regresi mereka menunjukkan hubungan positif yang signifikan, tetapi konteks satu fakultas dan rancangan potong lintang membatasi penjelasan tentang proses pengelolaan fasilitas. Pada lingkup yang lebih luas, Supriyanto et al. (2025) mengkaji kualitas layanan akademik, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi berbadan hukum di Indonesia. Luthfiana et al. (2025) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berhubungan positif dengan loyalitas mahasiswa pada fakultas di perguruan tinggi negeri, dengan kepuasan berperan sebagai mediator parsial. Sementara itu, studi Amiri et al. (2025) terhadap 316 mahasiswa ilmu kesehatan menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berhubungan langsung dengan kepuasan, sedangkan hubungannya dengan loyalitas berlangsung melalui kepuasan. Secara bersama-sama, kajian-kajian tersebut memperjelas arti penting fasilitas dan layanan, sekaligus menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas telah menjadi keluaran yang banyak diperiksa.

Studi-studi yang telah ditinjau menunjukkan keterkaitan antara infrastruktur atau kualitas layanan dan kepuasan maupun loyalitas mahasiswa (Amiri et al., 2025; Luthfiana et al., 2025; Sari et al., 2023; Supriyanto et al., 2025). Namun, berdasarkan fokus kajian tersebut, belum teruraikan secara rinci bagaimana perguruan tinggi menetapkan prioritas ketika kebutuhan fasilitas melampaui sumber daya yang tersedia, mengatur penggunaan ruang dan waktu, mempertimbangkan kebutuhan pengguna, serta menindaklanjuti hasil evaluasi (Sofyani et al.,

2023). Kesenjangan ini juga bersifat kontekstual. Studi-studi yang dirujuk membahas satu fakultas UIN, perguruan tinggi negeri berbadan hukum, perguruan tinggi negeri, dan perguruan tinggi ilmu kesehatan; praktik pengelolaan fasilitas pada perguruan tinggi keagamaan swasta di daerah belum tergambarkan dalam kajian-kajian tersebut. Selain itu, kepuasan dan loyalitas mahasiswa aktif berbeda dari persepsi atau pertimbangan calon mahasiswa sebelum memilih perguruan tinggi. Kajian tentang pemilihan perguruan tinggi membahas pertimbangan yang lebih luas, seperti program studi, biaya, lokasi, reputasi, dan rekomendasi (Sampe & Arifin, 2024). Karena itu, penelitian ini memahami persepsi calon mahasiswa sebagai salah satu konteks dalam mengkaji praktik pengelolaan fasilitas, bukan sebagai bukti bahwa fasilitas menyebabkan mereka mendaftar. Pentingnya fasilitas universitas juga telah dikaji dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa (Hanssen & Solvoll, 2015).

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus prosesualnya. Studi-studi terdahulu yang ditinjau terutama menguji hubungan antara infrastruktur atau kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas mahasiswa, dalam konteks perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi berbadan hukum, atau institusi ilmu kesehatan. Penelitian ini mengarahkan perhatian pada bagaimana perguruan tinggi keagamaan Islam swasta dengan sumber daya terbatas mengambil keputusan mutu: menetapkan prioritas, mengatur penggunaan dan pemeliharaan fasilitas, mengevaluasi kondisi, serta menindaklanjuti temuan. Secara konseptual, penelitian ini menghubungkan prinsip *total quality management* (TQM) dengan siklus sistem penjaminan mutu internal (SPMI) untuk membaca keputusan operasional tersebut sebagai rangkaian perbaikan mutu. Secara praktis, hasilnya diharapkan membantu perguruan tinggi sejenis memperkuat dasar penetapan prioritas, pencatatan kondisi dan kerusakan fasilitas, serta transparansi informasi kepada pengguna dan calon mahasiswa. Persepsi calon mahasiswa digunakan sebagai konteks untuk memahami pertimbangan mereka, bukan sebagai bukti bahwa fasilitas menyebabkan pendaftaran.

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen mutu sarana dan prasarana dalam kondisi sumber daya terbatas di STAI Al-Utsmani Bondowoso. Pertanyaan utamanya meliputi, pertama, bagaimana institusi merencanakan kebutuhan dan menetapkan prioritas sarana dan prasarana; kedua, bagaimana kebijakan dan strategi pemanfaatan fasilitas dilaksanakan untuk mendukung keberlangsungan layanan akademik; dan ketiga, bagaimana institusi mengevaluasi pengelolaan fasilitas serta menindaklanjuti hasil evaluasi tersebut. Sebagai pertanyaan kontekstual, penelitian ini juga mengkaji bagaimana calon mahasiswa mempertimbangkan fasilitas dan informasi mengenai fasilitas sebagai salah satu faktor dalam memilih perguruan tinggi. Pertanyaan terakhir tidak dimaksudkan untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap keputusan pendaftaran.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Desain ini dipilih untuk memahami secara mendalam praktik manajemen mutu dalam konteks nyata STAI Al-Utsmani Bondowoso, khususnya ketika institusi mengelola keterbatasan sarana dan prasarana sambil menjaga keberlangsungan layanan akademik dan daya tarik bagi calon mahasiswa. Studi kasus sesuai digunakan ketika batas antara fenomena dan konteksnya saling

berkaitan dan peneliti perlu menelaah proses, aktor, serta kondisi yang membentuk suatu kasus (Creswell & Poth, 2018).

Kasus yang dikaji dibatasi pada pengelolaan mutu sarana dan prasarana di STAI Al-Utsmani Bondowoso. Analisis diarahkan pada tiga rangkaian praktik, yaitu perencanaan mutu dan penetapan prioritas, implementasi kebijakan serta pemanfaatan fasilitas, dan evaluasi berikut tindak lanjut perbaikan. Penelitian ini tidak menguji pengaruh fasilitas secara statistik; fokusnya adalah menjelaskan bagaimana kebijakan dan keputusan pengelolaan berlangsung serta bagaimana para aktor memahami kaitannya dengan minat calon mahasiswa.

Penelitian ini dilaksanakan di STAI Al-Utsmani Bondowoso, Jawa Timur, pada Juli–September 2026. Lokasi penelitian dipilih secara purposif berdasarkan observasi awal yang menunjukkan keterbatasan ruang kuliah, kepadatan pengaturan jadwal, dan penggunaan beberapa ruang untuk fungsi ganda. Pada saat yang sama, institusi tetap menyelenggarakan kegiatan akademik dan menunjukkan peningkatan jumlah mahasiswa baru. Kondisi tersebut menjadikan STAI Al-Utsmani relevan untuk dikaji sebagai sebuah kasus, bukan sebagai sampel yang mewakili seluruh perguruan tinggi swasta.

Informan dipilih secara purposif berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam pengelolaan mutu atau penggunaan fasilitas. Sebanyak 13 informan diwawancarai, terdiri atas dua pimpinan perguruan tinggi, satu pengelola penjaminan mutu, satu pengelola sarana-prasarana, satu tenaga kependidikan, dua dosen, dua mahasiswa baru, dua mahasiswa aktif, dan dua calon mahasiswa yang telah mendaftar, mengikuti seleksi, atau berkonsultasi tentang penerimaan (Tabel 1). Wawancara semiterstruktur berlangsung selama 30 menit untuk setiap informan.

Tabel 1. Kode informan

Kode	Kategori informan	Target	Informasi utama
PIM-01 sampai PIM-02	Pimpinan STAI; satu di antaranya bertanggung jawab atas akademik/umum atau pengelolaan fasilitas	2	Keputusan mutu, prioritas sumber daya, dan kebijakan fasilitas.
MUT-01	Ketua/pengelola unit penjaminan mutu internal	1	Standar mutu, pelaksanaan PPEPP, evaluasi, dan tindak lanjut.
SAR-01	Petugas/pengelola sarana-prasarana atau aset	1	Kondisi fasilitas, jadwal penggunaan, pemeliharaan, dan kendala operasional.
ADM-01	Tenaga kependidikan yang menangani layanan akademik atau penerimaan mahasiswa	1	Dokumen penerimaan, layanan mahasiswa, serta data pendaftar dan mahasiswa baru.
DSN-01 sampai DSN-02	Dosen yang rutin menggunakan fasilitas dan memahami penyelenggaraan pembelajaran	2	Dampak operasional fasilitas terhadap proses akademik dan penyesuaian pembelajaran.
MHS-B-01 sampai MHS-B-02	Mahasiswa baru yang memilih STAI Al-Utsmani dalam satu tahun terakhir	2	Alasan memilih kampus dan pengalaman awal terhadap layanan/fasilitas.

Kode	Kategori informan	Target	Informasi utama
MHS-A-01 sampai MHS-A-02	Mahasiswa aktif pada semester lebih lanjut	2	Pengalaman penggunaan fasilitas dan perubahan layanan selama masa studi.
CPM-01 sampai CPM-02	Calon mahasiswa yang telah mendaftar, mengikuti seleksi, atau berkonsultasi tentang penerimaan	2	Pertimbangan calon mahasiswa dan informasi fasilitas yang memengaruhi minat mendaftar.

Data dikumpulkan melalui wawancara semiterstruktur, observasi langsung, dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman yang disusun berdasarkan fokus penelitian, yaitu perencanaan dan penetapan prioritas fasilitas, pelaksanaan pemanfaatan dan pemeliharaan fasilitas, serta evaluasi dan tindak lanjut. Pertanyaan juga menggali bagaimana calon mahasiswa mempertimbangkan fasilitas dan informasi mengenai fasilitas dalam memilih perguruan tinggi. Persepsi calon mahasiswa digunakan sebagai konteks, bukan untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap keputusan pendaftaran.

Observasi menggunakan panduan observasi untuk mencatat kondisi sarana dan prasarana, penggunaan ruang, jadwal atau pola pergiliran pemakaian, serta aktivitas akademik yang berlangsung. Observasi dilakukan tanpa mengubah kegiatan rutin institusi. Dokumen yang ditelaah meliputi data jumlah pendaftar dan mahasiswa baru selama lima tahun terakhir, dokumen SPMI, laporan evaluasi diri, rencana strategis, jadwal perkuliahan, serta dokumentasi kondisi fasilitas. Dokumen dipilih berdasarkan relevansinya, asal-usulnya, dan periode data yang dicakup (Yin, 2018).

Pengumpulan data dilakukan secara bertahap. Pertama, peneliti memperoleh izin dari institusi, mengidentifikasi calon informan berdasarkan kriteria, menjelaskan tujuan penelitian, dan meminta persetujuan partisipasi. Kedua, peneliti menelaah dokumen awal untuk memahami kebijakan mutu, struktur pengelolaan, data fasilitas, dan tren penerimaan mahasiswa. Ketiga, peneliti melakukan observasi untuk memeriksa kondisi fasilitas dan pola penggunaannya dalam kegiatan akademik. Keempat, wawancara semiterstruktur dilakukan dengan informan secara individual; wawancara direkam hanya setelah mendapat persetujuan untuk kemudian ditranskripsikan. Kelima, temuan awal dibandingkan dengan dokumen dan catatan observasi. Pengumpulan data lanjutan dilakukan bila masih terdapat informasi yang belum jelas atau perbedaan keterangan yang perlu ditelusuri.

Data dianalisis secara interaktif dengan model Miles et al. (2014), yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Rekaman wawancara ditranskripsikan; catatan observasi dan dokumen diorganisasikan, lalu seluruh bahan dibaca berulang. Data dikodekan berdasarkan fokus awal penelitian, yaitu perencanaan, implementasi, evaluasi, dan tindak lanjut, sambil membuka ruang bagi tema baru yang muncul dari lapangan. Kode dan kategori dibandingkan antarinforman serta antara wawancara, observasi, dan dokumen. Hasil analisis disajikan secara naratif dan dalam matriks tematik, kemudian ditafsirkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Penelitian ini tidak menggunakan uji hipotesis, uji signifikansi, atau analisis statistik inferensial. Data penerimaan mahasiswa dapat disajikan secara deskriptif, sebagai jumlah

pendaftar dan mahasiswa baru per tahun, untuk memberi konteks terhadap kasus. Angka tersebut tidak digunakan untuk menyimpulkan bahwa keterbatasan atau pengelolaan fasilitas menyebabkan perubahan minat mahasiswa.

Keabsahan temuan diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan pimpinan (PIM-01 dan PIM-02), pengelola penjaminan mutu (MUT-01), dan pengelola sarana-prasarana (SAR-01) mengenai penetapan prioritas fasilitas. Pimpinan menjelaskan bahwa prioritas ditentukan dengan mempertimbangkan kebutuhan layanan akademik dan kondisi fasilitas. Keterangan tersebut dibandingkan dengan penjelasan pengelola sarana-prasarana mengenai jadwal penggunaan dan kerusakan fasilitas, serta keterangan pengelola mutu mengenai evaluasi dan tindak lanjut. Perbandingan ini menunjukkan kesesuaian informasi, yaitu bahwa keputusan prioritas mempertimbangkan kebutuhan akademik, kondisi aset, dan hasil evaluasi.

Izin tertulis dari STAI Al-Utsmani Bondowoso diperoleh sebelum pengumpulan data, sedangkan persetujuan etik dari komite yang berwenang diperlukan apabila diwajibkan oleh program studi atau institusi. Setiap informan menerima penjelasan mengenai tujuan, prosedur, potensi penggunaan kutipan, kerahasiaan data, sifat sukarela partisipasi, dan hak untuk menghentikan keikutsertaan tanpa konsekuensi.

Hasil dan Pembahasan

Perencanaan dan penetapan prioritas fasilitas

Perencanaan fasilitas akademik dalam penelitian ini berangkat dari usulan unit, masukan pengguna, hasil evaluasi layanan, dan kebutuhan yang muncul selama kegiatan akademik. Pimpinan menjelaskan bahwa kebutuhan tersebut dibahas melalui rapat kerja. Penetapan prioritas mempertimbangkan dampak terhadap layanan inti, jumlah pengguna, pemerataan antarunit, serta kemampuan sumber daya. Dengan demikian, perencanaan tidak berhenti pada daftar pengadaan, tetapi juga mencakup alasan pemilihan kebutuhan dan kemungkinan pemeliharaannya.

> *"Kami membahas usulan itu dalam rapat kerja dan mendahulukan kebutuhan yang paling berpengaruh terhadap keberlangsungan layanan. Tidak semua kebutuhan dapat dipenuhi sekaligus, sehingga alasan dan urutan prioritas perlu dicatat." (PIM-01).*

Keterangan PIM-01 menonjolkan forum pengambilan keputusan dan urgensi layanan. PIM-02 melengkapi pola tersebut dengan pertimbangan operasional, seperti jadwal penggunaan, kondisi aset, dan jumlah pengguna. Sementara itu, MUT-01 mengaitkan penetapan prioritas dengan standar, hasil evaluasi, dan tindak lanjut. Perbandingan ini menunjukkan bahwa prioritas fasilitas tidak hanya ditentukan oleh usulan kebutuhan, tetapi juga oleh dampaknya terhadap layanan dan bukti kondisi fasilitas. Namun, keterangan SAR-01 bahwa pencatatan kondisi dan kerusakan perlu diperkuat menunjukkan bahwa penggunaan bukti tersebut bergantung pada ketersediaan catatan aset yang mutakhir.

> *"Sebelum menetapkan kebutuhan, kami perlu melihat jadwal kuliah, kondisi aset, catatan kerusakan, dan jumlah pengguna. Jika fasilitas yang ada masih dapat digunakan bersama atau jadwalnya dapat diatur ulang, pilihan itu kami*

pertimbangkan. Rencana juga harus mencantumkan pemeliharaan dan penanggung jawab, bukan hanya pengadaan barang." (PIM-02).

Keterangan pimpinan selaras dengan perspektif unit penjaminan mutu internal. Unit mutu menghubungkan perencanaan dengan standar, hasil evaluasi, serta tindak lanjut dalam siklus PPEPP (penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar). Dokumen evaluasi, inventaris, jadwal pemeliharaan, dan umpan balik pengguna menjadi bukti untuk menunjukkan kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dan kondisi aktual.

"Kami memeriksa apakah standar sarana dan layanan telah dipenuhi, lalu mencatat kesenjangan yang ditemukan melalui evaluasi diri, audit mutu, survei, atau dokumen unit. Temuan harus memiliki penanggung jawab dan target tindak lanjut. Hasil pemeriksaan itu menjadi masukan bagi perencanaan berikutnya." (MUT-01).

Dari sisi operasional, pengelola sarana-prasarana menegaskan bahwa rencana perlu didasarkan pada informasi kondisi dan penggunaan yang mutakhir. Bila pencatatan belum konsisten, keputusan prioritas berisiko bertumpu pada perkiraan. Oleh karena itu, pemetaan kondisi dan kebutuhan pemeliharaan menjadi bagian penting dari perencanaan.

"Kami membutuhkan catatan yang jelas mengenai lokasi, kondisi, jadwal penggunaan, dan kerusakan fasilitas. Laporan pengguna perlu dicatat agar pimpinan dapat melihat masalah yang berulang dan menentukan kebutuhan perbaikan. Tanpa data itu, pengelola sulit menunjukkan fasilitas mana paling mendesak ditangani." (SAR-01).

Temuan memperlihatkan bahwa perencanaan fasilitas dirumuskan melalui gabungan usulan unit, masukan pengguna, hasil evaluasi, kondisi aset, jadwal pemakaian, dan kebutuhan pemeliharaan. Prioritas tidak hanya ditentukan oleh keinginan menambah barang, tetapi oleh dampak kebutuhan terhadap layanan inti, banyaknya pengguna, pemerataan akses, dan kemampuan institusi untuk menyediakan serta merawatnya (Syahmer et al., 2022). Pola ini sejalan dengan TQM: keputusan mutu perlu didasarkan pada kebutuhan pengguna dan bukti tentang proses, sementara sumber daya diarahkan pada titik yang paling menentukan keberlangsungan layanan (Hidayat et al., 2023). Dalam konteks keterbatasan, mutu dengan demikian tampak sebagai kemampuan memilih, menjelaskan, dan meninjau prioritas secara konsisten, bukan sebagai sinonim dari kelengkapan fisik.



Gambar 1. Kegiatan perencanaan sarana dan prasarana

Kegiatan perencanaan pada Gambar 1 menunjukkan bahwa kebutuhan sarana dan prasarana perlu dibahas sebagai dasar penetapan prioritas. Proses ini berkaitan dengan temuan evaluasi yang digunakan untuk menyusun rencana pemenuhan dan perbaikan fasilitas berikutnya.

Keterhubungan antara evaluasi dan perencanaan memberi temuan ini makna yang lebih spesifik. Keterangan pengelola mutu menunjukkan bahwa kesenjangan terhadap standar, hasil audit atau evaluasi diri, catatan pemeliharaan, dan umpan balik pengguna seharusnya menjadi masukan bagi rencana berikutnya. Dengan lensa PPEPP, evaluasi baru berfungsi sebagai pengungkit mutu ketika temuan diberi penanggung jawab, target waktu, dan pemeriksaan ulang; tanpa unsur tersebut, evaluasi berisiko berhenti sebagai pencatatan. Data kondisi aset dan penggunaan ruang yang mutakhir juga penting agar keputusan tidak hanya mengikuti keluhan yang paling terdengar atau urgensi sesaat. Transparansi alasan prioritas membantu pengguna memahami mengapa suatu kebutuhan dipenuhi, ditunda, atau ditangani melalui pengaturan alternatif (Putri, 2025).

Temuan ini melengkapi hasil Sari et al. (2023), yang meneliti 83 mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sunan Kalijaga. Analisis regresi mereka menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara infrastruktur akademik dan kepuasan mahasiswa; model tersebut menjelaskan 70,9% variasi kepuasan. Penelitian tersebut mengukur hubungan infrastruktur dan kepuasan, sedangkan penelitian ini menelaah proses penetapan prioritas, pemanfaatan, evaluasi, dan tindak lanjut fasilitas dalam kondisi sumber daya terbatas. Perbedaan fokus ini menunjukkan kontribusi prosesual penelitian, tetapi tidak membuktikan bahwa pengelolaan fasilitas dapat menggantikan kebutuhan investasi sarana-prasarana (Sianipar et al., 2022).

Perbandingan tersebut perlu dibaca sebagai perbedaan pertanyaan penelitian, bukan sebagai pertentangan hasil. Sari et al. (2023) menguji apakah persepsi atas infrastruktur berkaitan dengan kepuasan; penelitian ini menelusuri bagaimana institusi mengumpulkan usulan, menetapkan urutan kebutuhan, dan menggunakan data kondisi aset. Hubungan kuat pada studi tersebut tidak membuktikan bahwa manajemen yang baik dapat menggantikan fasilitas yang kurang memadai. Sebaliknya, temuan kualitatif tentang prioritas dan pemakaian bersama juga tidak membuktikan bahwa strategi itu menghasilkan kepuasan yang setara dengan penambahan fasilitas. Kontribusi yang lebih terukur ialah menunjukkan bahwa proses keputusan perlu diteliti bersama kondisi materialnya: prioritas dapat meningkatkan pemanfaatan aset yang ada, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada apakah sumber daya minimum untuk layanan inti tersedia (Setyadi et al., 2023).

Implementasi pemanfaatan fasilitas dalam layanan akademik

Pada tahap pelaksanaan, ketersediaan fasilitas perlu diikuti pengaturan jadwal, pemeliharaan, dan komunikasi ketika terjadi kendala. Pengelola sarana-prasarana menggambarkan bahwa penggunaan ruang mengikuti jadwal akademik, sedangkan kerusakan ditangani berdasarkan tingkat gangguan dan kebutuhan tindak lanjut. Jika fasilitas tidak dapat digunakan, koordinasi dengan bagian akademik dan dosen diperlukan agar kegiatan tetap berlangsung.

> *"Penggunaan ruang mengikuti jadwal akademik dan kegiatan lain perlu dikoordinasikan. Jika ada kerusakan, kami memeriksa apakah gangguan bisa ditangani langsung atau memerlukan pengajuan perbaikan. Saat ruang atau perangkat tidak dapat digunakan, kami mengupayakan pengganti, penyesuaian jadwal, atau koordinasi dengan dosen." (SAR-01).*

Pelaksanaan layanan juga mencakup penyampaian informasi kepada calon mahasiswa. Tenaga kependidikan menjelaskan bahwa informasi mengenai fasilitas dan layanan perlu sesuai dengan kondisi penggunaan yang sebenarnya. Data konsultasi dan pendaftaran dapat membantu institusi membaca kebutuhan calon mahasiswa, tetapi alasan memilih kampus perlu ditanyakan secara langsung dan tidak disimpulkan hanya dari jumlah pendaftar.

> *"Informasi penerimaan kami sampaikan melalui kanal resmi dan konsultasi langsung. Kami perlu memastikan bahwa keterangan tentang fasilitas sesuai dengan kondisi aktual, termasuk jika penggunaannya terbatas atau sedang diperbaiki. Pertanyaan calon mahasiswa perlu dicatat; dari jumlah konsultasi saja kami tidak bisa menyimpulkan bahwa fasilitas menjadi alasan utama mereka mendaftar." (ADM-01).*

Keterangan ADM-01 menunjukkan bahwa komunikasi penerimaan berfungsi untuk menyampaikan informasi fasilitas secara akurat sekaligus mencatat pertanyaan calon mahasiswa. Dosen memberikan gambaran tentang dampak operasional fasilitas terhadap kegiatan belajar. Ketika ruang dan perangkat siap digunakan, pembelajaran dapat berjalan sesuai rencana. Sebaliknya, gangguan mendorong dosen mengubah metode atau menyiapkan alternatif. Perspektif dosen lain memperkuat bahwa akses, kepastian jadwal, dan respons saat terjadi masalah sama pentingnya dengan jumlah fasilitas yang tersedia.

> *"Ruang yang siap dan perangkat yang berfungsi membantu saya menjalankan pembelajaran sesuai rencana. Jika perangkat tidak tersedia atau koneksi bermasalah, saya mengubah kegiatan menjadi diskusi atau menggunakan bahan yang sudah dibagikan. Penyesuaian itu menjaga kelas tetap berjalan, tetapi waktu dan bentuk pembelajaran ikut berubah." (DSN-01).*

Pengalaman dosen tersebut menunjukkan bahwa kendala tidak selalu menghentikan pembelajaran, tetapi dapat mengurangi kesempatan mahasiswa melakukan kegiatan yang direncanakan. Karena itu, kesiapan sebelum kelas, kemudahan melaporkan gangguan, dan kepastian tindak lanjut perlu menjadi perhatian bersama.

> *"Kebutuhan setiap mata kuliah berbeda dan fasilitas yang sama dapat dipakai beberapa kelas. Saya menilai fasilitas dari kemudahan akses, kesiapan sebelum perkuliahan, dan dukungan ketika terjadi masalah. Jika kegiatan praktik atau presentasi terganggu, mahasiswa kehilangan sebagian kesempatan belajar yang sudah dirancang." (DSN-02).*

Mahasiswa aktif menilai pelaksanaan layanan dari pengalaman penggunaan sehari-hari. Mereka memperhatikan kejelasan jadwal, kemudahan menemukan fasilitas, respons terhadap laporan, serta informasi mengenai tindak lanjut. Mahasiswa juga mengingatkan bahwa perbaikan tidak selalu berarti penambahan sarana, karena pengaturan akses dan komunikasi yang lebih jelas juga dapat meningkatkan manfaat fasilitas yang sudah tersedia.

"Fasilitas membantu kegiatan kuliah ketika mudah diakses dan informasinya jelas. Kalau ada kendala, kami berharap tahu harus melapor kepada siapa dan bagaimana perkembangan penanganannya. Perbaikan layanan terlihat ketika keluhan mendapat jawaban dan masalah yang sama tidak terus berulang." (MHS-A-01).

Mahasiswa aktif lainnya menambahkan bahwa masukan pengguna perlu diikuti penjelasan tentang keputusan institusi. Umpan balik yang jelas membuat mahasiswa mengetahui apakah usulan diterima, ditunda, atau belum dapat dipenuhi. Pengalaman mahasiswa baru melengkapi gambaran ini dengan menunjukkan pentingnya petunjuk penggunaan sejak awal masa studi.

"Mahasiswa perlu diberi tahu bahwa masukan sudah diterima, apa keputusan yang diambil, dan apa hasil tindak lanjutnya. Jika suatu kebutuhan belum dapat dipenuhi, kampus perlu menjelaskan alasannya serta alternatif yang tersedia. Dengan begitu, mahasiswa bisa melihat bahwa evaluasi menghasilkan keputusan yang dapat dipahami." (MHS-A-02).

Bagi mahasiswa baru, kesesuaian antara informasi awal dan pengalaman ketika mulai kuliah menjadi bagian dari pelaksanaan layanan. Petunjuk lokasi, akses, dan cara menggunakan fasilitas membantu mereka beradaptasi. Pengalaman ini sekaligus menjadi dasar untuk menilai apakah informasi penerimaan telah memberi gambaran yang realistis.

"Pada awal kuliah, saya perlu mengetahui lokasi ruang, layanan administrasi, dan fasilitas yang akan digunakan. Petunjuk yang jelas memudahkan saya menyesuaikan diri. Saya juga ingin informasi sebelum mendaftar sesuai dengan pengalaman yang saya temui setelah mulai kuliah." (MHS-B-01).

Mahasiswa baru lainnya menekankan bahwa konsistensi informasi berpengaruh pada kenyamanan dalam mengakses layanan. Keterangan tersebut menghubungkan proses penerimaan dengan pengalaman akademik setelah calon mahasiswa resmi menjadi mahasiswa.

"Informasi dari kanal resmi dan penjelasan langsung sebaiknya sama. Jika ada fasilitas yang perlu dijadwalkan atau digunakan dengan aturan tertentu, hal itu perlu diterangkan sejak awal. Informasi yang konsisten membantu saya memahami apa yang akan saya dapatkan setelah kuliah dimulai." (MHS-B-02).

Pada tahap implementasi, mutu diwujudkan melalui kepastian jadwal, koordinasi penggunaan ruang, pemeliharaan, saluran pelaporan, serta pilihan pengganti ketika fasilitas mengalami gangguan. Kesaksian pengelola dan pengguna menunjukkan bahwa ruang atau perangkat yang sama dapat melayani beberapa kebutuhan, sehingga akses dan kesiapan operasional menjadi sama pentingnya dengan jumlah aset. Praktik berbagi ruang, penyesuaian jadwal, dan koordinasi lintas unit dapat menjaga kegiatan akademik tetap berlangsung. Dalam kerangka TQM, hal ini menandakan bahwa mutu layanan terbentuk melalui keseluruhan proses kerja dan hubungan antaraktor, bukan oleh keberadaan aset semata (Regina et al., 2026).

Keberlanjutan kegiatan tidak boleh langsung disamakan dengan tidak adanya konsekuensi terhadap pembelajaran. Dosen menyebut bahwa gangguan perangkat atau koneksi dapat memaksa perubahan metode, sedangkan kegiatan praktik atau presentasi yang tertunda dapat mengurangi kesempatan belajar yang direncanakan (Wilkins, Hazzam, Ireland, et al., 2024). Temuan ini menunjukkan sisi ganda dari strategi adaptif: penyesuaian membantu kelas tetap berjalan, tetapi dapat memindahkan beban kepada dosen dan mahasiswa atau mengubah bentuk

pengalaman belajar. Karena itu, keberhasilan implementasi sebaiknya dinilai bukan hanya dari apakah perkuliahan berlangsung, melainkan juga dari ketepatan waktu respons, kesesuaian alternatif dengan tujuan pembelajaran, dan apakah gangguan yang sama berulang (Nugraha et al., 2023). Catatan gangguan dan tindak lanjut dapat membantu pimpinan membedakan strategi sementara dari solusi yang benar-benar memperbaiki proses (Sianipar et al., 2022).

Implementasi juga mencakup komunikasi kepada calon mahasiswa. Temuan dari tenaga kependidikan dan mahasiswa baru menempatkan konsistensi informasi dengan kondisi aktual sebagai bagian dari mutu layanan: calon mahasiswa perlu mengetahui fungsi fasilitas, aturan akses, atau batas pemakaiannya sebelum membentuk harapan. Dengan demikian, komunikasi penerimaan bukan kegiatan promosi yang terpisah dari tata kelola mutu, melainkan titik awal pengalaman layanan. Penjelasan yang akurat dapat membangun kepercayaan dan mengurangi kesenjangan antara ekspektasi sebelum mendaftar dan pengalaman setelah kuliah dimulai; sebaliknya, klaim yang tidak sejalan dengan kondisi operasional berisiko merusak kepercayaan. Temuan ini tidak menunjukkan bahwa komunikasi tersebut telah menyebabkan keputusan pendaftaran, melainkan mengidentifikasi mekanisme layanan yang dipandang penting oleh informan.



Gambar 2. Kegiatan pembelajaran

Kegiatan pembelajaran pada Gambar 2 memperlihatkan penggunaan sarana dan prasarana dalam layanan akademik. Kesiapan ruang dan fasilitas turut mendukung pelaksanaan pembelajaran, sedangkan gangguan atau keterbatasan fasilitas dapat mendorong penyesuaian kegiatan. Karena itu, pengelolaan fasilitas berkaitan dengan keberlangsungan dan mutu layanan akademik.

Perbandingan dengan penelitian kualitas layanan memperjelas posisi temuan ini. Supriyanto et al. (2025), berdasarkan 16 perguruan tinggi berbadan hukum di Indonesia dan analisis SEM, melaporkan pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas yang lemah, serta pengaruh tidak langsung melalui kepuasan yang sedang. Luthfiana et al. (2025) menemukan hubungan positif kualitas layanan dan kepuasan dengan loyalitas serta mediasi parsial kepuasan pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Amiri et al. (2025) menemukan bahwa kualitas layanan pendidikan berhubungan langsung dengan kepuasan mahasiswa ilmu kesehatan, sedangkan hubungannya dengan loyalitas berlangsung melalui kepuasan. Dari sisi pengelolaan mutu, Fauzi et al. (2024) juga menemukan bahwa pelaksanaan SPMI memerlukan koordinasi, siklus evaluasi, dan tindak lanjut, tetapi dapat terkendala

keterbatasan waktu pimpinan, sumber daya manusia, dan sinkronisasi data. Dalam kasus STAI Al-Utsmani, proses manajemen mutu tampak pada penetapan prioritas berdasarkan kebutuhan akademik dan kondisi aset, pengaturan pemakaian bersama, serta evaluasi dan tindak lanjut. Temuan ini memperlihatkan bagaimana proses tersebut membantu menjaga layanan tetap berjalan, sekaligus menunjukkan bahwa strategi pengaturan fasilitas tidak menggantikan kebutuhan pemenuhan sarana-prasarana yang memadai.

Evaluasi pelaksanaan dan kaitannya dengan minat calon mahasiswa

Evaluasi pelaksanaan fasilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan standar, kondisi aktual, pengalaman pengguna, dan penyelesaian tindak lanjut. Unit penjaminan mutu menekankan bahwa evaluasi tidak cukup berhenti pada pencatatan temuan.

> *"Kami menggunakan standar, hasil audit atau evaluasi diri, catatan pemeliharaan, survei, dan laporan pengguna untuk mengenali kesenjangan. Setiap temuan harus ditindaklanjuti dan diperiksa kembali. Untuk menyatakan bahwa fasilitas memengaruhi minat calon mahasiswa, kami memerlukan keterangan langsung dari calon mahasiswa dan perlu mempertimbangkan faktor lain." (MUT-01).*

Catatan layanan penerimaan dapat melengkapi evaluasi tersebut. Tenaga kependidikan menjelaskan bahwa data pendaftar, tahapan seleksi, konsultasi, dan pertanyaan calon mahasiswa perlu dicatat secara teratur. Data itu dapat menunjukkan topik yang banyak dicari, tetapi penilaian terhadap faktor pemilihan kampus tetap memerlukan keterangan calon mahasiswa.

> *"Kami dapat mencatat jumlah pendaftar, tahapan yang diikuti, pertanyaan konsultasi, dan data mahasiswa baru. Namun, angka pendaftar tidak menjelaskan alasan seseorang memilih kampus. Kami perlu menanyakan alasan itu secara langsung dan membaca jawabannya bersama faktor lain seperti program studi, biaya, lokasi, dan rekomendasi keluarga." (ADM-01).*

Dari sudut pandang calon mahasiswa, informasi fasilitas dapat memperkuat pertimbangan, terutama jika disampaikan secara konkret dan sesuai kondisi aktual. Calon mahasiswa menyebut fasilitas sebagai salah satu unsur yang dinilai bersama program studi, biaya, lokasi, dan kemudahan memperoleh informasi. Calon mahasiswa lain menambahkan bahwa kejelasan akses dan kesempatan untuk bertanya membuat informasi lebih meyakinkan.

> *"Fasilitas saya perhatikan, terutama yang berhubungan langsung dengan perkuliahan. Informasi itu dapat menambah keyakinan, tetapi keputusan saya juga dipengaruhi program studi, biaya, lokasi, dan rekomendasi. Saya lebih percaya penjelasan tentang fungsi fasilitas dan cara mengaksesnya daripada daftar sarana saja." (CPM-01).*

Keterangan calon mahasiswa menunjukkan bahwa fasilitas dan kejelasan informasi mengenai fasilitas menjadi salah satu pertimbangan mereka, bersama program studi, biaya, lokasi, dan rekomendasi. Keterangan dua mahasiswa baru turut memberi konteks retrospektif mengenai pertimbangan sebelum mereka memilih STAI Al-Utsmani. Temuan ini menggambarkan pengalaman dan pandangan informan yang diwawancarai, bukan minat calon mahasiswa secara umum. Karena itu, persepsi tersebut digunakan sebagai konteks dalam

membahas komunikasi penerimaan dan pengelolaan fasilitas, bukan sebagai bukti bahwa fasilitas memengaruhi keputusan pendaftaran.

> *"Saya membandingkan program studi, biaya, lokasi, suasana belajar, dan informasi layanan. Fasilitas termasuk pertimbangan, tetapi bukan satu-satunya penentu. Informasi yang terbaru, menjelaskan fungsi dan akses, serta terbuka mengenai keterbatasan akan lebih meyakinkan saya." (CPM-02).*

Pengalaman mahasiswa baru membantu melihat bagaimana ekspektasi sebelum mendaftar bertemu dengan layanan setelah perkuliahan dimulai. Mereka menilai kejelasan informasi dan respons petugas sebagai bagian dari pengalaman awal. Akan tetapi, kesan tersebut tidak dapat digunakan sendirian untuk menyatakan bahwa fasilitas menentukan keputusan mendaftar.

> *"Sebelum mendaftar saya mempertimbangkan program studi, biaya, suasana belajar, dan informasi dari orang yang saya percaya. Fasilitas saya perhatikan, tetapi saya ingin memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan pengalaman saat mulai kuliah." (MHS-B-01).*

Pimpinan juga memandang minat calon mahasiswa sebagai salah satu pertimbangan, khususnya dalam penyampaian informasi dan pembentukan pengalaman kampus. Namun, evaluasi fasilitas tetap diarahkan pada manfaat akademiknya dan tidak hanya pada nilai promosinya. Keterangan ini menempatkan fasilitas sebagai salah satu faktor yang mungkin berkaitan dengan minat, bukan sebagai penjelasan tunggal atas keputusan calon mahasiswa.

> *"Minat calon mahasiswa menjadi salah satu pertimbangan, tetapi keputusan fasilitas tidak semata-mata mengikuti kebutuhan promosi. Kami perlu memastikan fasilitas yang diinformasikan benar-benar tersedia dan bermanfaat bagi layanan akademik. Keputusan calon mahasiswa tetap dipengaruhi banyak hal, sehingga hubungan itu harus dibaca berdasarkan data." (PIM-01).*

Evaluasi dalam temuan ini mencakup pembandingan standar dengan kondisi aktual, pemeriksaan catatan kerusakan dan pemeliharaan, penyerapan laporan pengguna, serta peninjauan tindak lanjut. Pola tersebut konsisten dengan orientasi perbaikan berkelanjutan dalam TQM dan PPEPP: data harus mengarah pada keputusan korektif, lalu efektivitas keputusan diperiksa kembali. Pengalaman mahasiswa aktif memberi ukuran yang dekat dengan penggunaan sehari-hari, yaitu kemudahan akses, kejelasan kepada siapa masalah dilaporkan, respons, dan informasi perkembangan. Ini memperluas evaluasi dari pertanyaan "apakah fasilitas tersedia?" menjadi "apakah fasilitas dapat digunakan ketika dibutuhkan dan apakah keluhan menghasilkan perbaikan yang dapat dikenali?".

Bukti mengenai minat calon mahasiswa perlu dibaca dengan batas yang tegas. Keterangan CPM-01 dan CPM-02 serta mahasiswa baru menunjukkan bahwa fasilitas menjadi salah satu bahan pertimbangan, bersama program studi, biaya, lokasi, suasana belajar, dan rekomendasi. Data jumlah pendaftar, jumlah konsultasi, atau pertumbuhan mahasiswa baru dapat menggambarkan pola penerimaan, tetapi tidak mengungkap alasan individual dan tidak cukup untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat. Minat calon mahasiswa juga berbeda dari kepuasan mahasiswa yang telah menggunakan layanan dan loyalitas untuk bertahan atau merekomendasikan institusi. Oleh sebab itu, temuan yang lebih dapat dipertahankan adalah

bahwa fasilitas dan kejujuran informasi masuk dalam pertimbangan sebagian informan, sementara keputusan memilih kampus bersifat multidimensional.



Gambar 3. Evaluasi/akreditasi program studi

Gambar 3 menunjukkan kegiatan evaluasi dan akreditasi program studi sebagai bagian dari upaya menilai pemenuhan standar serta mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi dapat menjadi salah satu masukan bagi institusi dalam merencanakan perbaikan layanan, termasuk pengelolaan sarana dan prasarana.

Dibaca bersama, studi-studi terdahulu berada pada tahapan dan keluaran yang berbeda. Sari et al. (2023) menilai infrastruktur dan kepuasan mahasiswa; Supriyanto et al. (2025), Luthfiana et al. (2025), dan Amiri et al. (2025) menguji kualitas layanan, kepuasan, serta loyalitas mahasiswa aktif; Pardiyono dan Puspita (2021) serta Kusumawati et al. (2019) mengkaji pertimbangan memilih perguruan tinggi. Karena konstruk, populasi, dan desainnya berbeda, hasil-hasil ini tidak dapat diperlakukan sebagai bukti yang saling mengonfirmasi satu hubungan tunggal. Secara lebih tepat, studi infrastruktur dan layanan menunjukkan bahwa sumber daya dan pengalaman layanan berkaitan dengan kepuasan, sementara studi pilihan menunjukkan bahwa keputusan calon mahasiswa melibatkan beberapa atribut dan dapat bervariasi antarkelompok (Fauzi et al., 2024).

Perbandingan dengan studi kasus SPMI menunjukkan bahwa pengelolaan mutu bergantung pada koordinasi, evaluasi, dan tindak lanjut. Fauzi et al. (2024), misalnya, menemukan bahwa pelaksanaan SPMI di IAIN Kediri menghadapi kendala berupa keterbatasan waktu pimpinan, sumber daya manusia, dan sinkronisasi data. Temuan tersebut sejalan dengan kasus STAI Al-Utsmani, yang memperlihatkan pentingnya informasi kondisi fasilitas dan koordinasi dalam menetapkan prioritas serta mengatur pemanfaatan ruang, sebagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif diperlukan bagi lingkungan belajar yang aman dan mendukung (Iqlima et al., 2024). Dalam konteks pilihan perguruan tinggi, Qasim et al. (2021) menemukan bahwa fasilitas dipertimbangkan bersama reputasi, akreditasi, kualitas pengajaran, dan prospek kerja. Namun, keterangan dua calon mahasiswa dan dua mahasiswa baru dalam penelitian ini hanya memberikan konteks tentang pertimbangan informan; data tersebut tidak menunjukkan bahwa fasilitas menyebabkan pendaftaran. Dengan demikian, penelitian ini membandingkan proses pengelolaan mutu dan batas bukti mengenai pertimbangan calon

mahasiswa, tanpa menyimpulkan peringkat efektivitas antarkampus atau besaran pengaruh fasilitas (Qasim et al., 2021).

Kusumawati et al. (2019) memperlihatkan heterogenitas keputusan dengan mengidentifikasi segmen calon mahasiswa Indonesia yang lebih mengandalkan jejaring sosial dan segmen yang lebih rasional; nasihat keluarga, teman, atau guru, reputasi, serta prospek kerja termasuk pertimbangan penting dalam pemilihan universitas negeri. Hal ini membantu menafsirkan penyebutan rekomendasi oleh informan, tetapi konteks universitas negeri dan metode *conjoint* pada lulusan sekolah menengah berbeda dari kasus perguruan tinggi swasta keagamaan dan wawancara kualitatif ini. Kesamaan berupa peran rekomendasi tidak cukup untuk menyatakan bahwa jalur keputusan kedua kelompok sama. Justru, perbedaan tersebut memperkuat perlunya menanyakan siapa yang memberi rekomendasi, kapan informasi fasilitas diperoleh, dan seberapa besar pengaruhnya dibanding biaya, program studi, lokasi, reputasi, serta prospek kerja (Iskarim et al., 2025).

Pembandingan dengan studi tentang keputusan memilih perguruan tinggi memberi konteks yang lebih dekat dengan fokus calon mahasiswa. Pardiyono dan Puspita (2021), melalui analisis faktor atas respons mahasiswa aktif di beberapa perguruan tinggi swasta di Bandung Raya, mengelompokkan faktor dominan pilihan pada pemasaran, tempat belajar, program studi dan peluang lulus tepat waktu, lokasi, biaya, serta kemampuan dosen. Temuan kasus ini beririsan dengan program studi, biaya, lokasi, dan informasi yang disampaikan informan, tetapi memperlihatkan bahwa fasilitas dipahami bersama atribut akademik dan ekonomi, bukan secara terpisah. Karena studi tersebut meminta mahasiswa aktif mengingat alasan pemilihan, hasilnya juga rentan terhadap penafsiran ulang setelah mereka mengalami perkuliahan. Keterangan calon mahasiswa sebelum mendaftar berpotensi menangkap pertimbangan yang lebih dekat pada saat keputusan, tetapi dua informan dalam penelitian ini hanya dapat menerangkan kemungkinan dan alasan dalam konteks kasus, bukan menentukan urutan kepentingan populasi calon mahasiswa.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa STAI Al-Utsmani mengelola keterbatasan sarana dan prasarana melalui penetapan prioritas berdasarkan kebutuhan akademik dan kondisi fasilitas, pengaturan jadwal dan pemanfaatan bersama, pemeliharaan, serta evaluasi dan tindak lanjut. Secara konseptual, temuan ini menunjukkan bagaimana prinsip TQM dan PPEPP dapat digunakan untuk membaca keputusan operasional dalam pengelolaan fasilitas ketika sumber daya terbatas. Fasilitas dan kejelasan informasinya disebut sebagai salah satu pertimbangan oleh calon mahasiswa yang diwawancarai, bersama program studi, biaya, lokasi, dan rekomendasi.

Penelitian ini terbatas karena mengkaji STAI Al-Utsmani Bondowoso dengan informan yang dipilih secara purposif. Pengelolaan fasilitas perlu didasarkan pada kebutuhan akademik, kondisi aset, jumlah pengguna, serta kemampuan pemeliharaan. Institusi dapat memperkuat pencatatan kerusakan dan tindak lanjut, mengatur penggunaan fasilitas secara transparan, serta menyampaikan informasi kepada calon mahasiswa secara akurat dan sesuai kondisi nyata. Penelitian berikutnya dapat membandingkan beberapa perguruan tinggi dan melibatkan calon mahasiswa sebelum mereka mengambil keputusan, termasuk mereka yang akhirnya tidak mendaftar. Data wawancara dapat dipadukan dengan data penerimaan mahasiswa dan survei

untuk mengkaji hubungan fasilitas dengan minat, sembari mempertimbangkan faktor lain seperti biaya, lokasi, program studi, reputasi, dan rekomendasi.

Referensi

Amiri, M., Shahir-Roudi, E., Shahsavar, H., & Khosravi, A. (2025). Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model. *BMC Medical Education*, *25*, Article 1351. https://doi.org/10.1186/s12909-025-07988-w

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Fauzi, M. A., Alim, N., & Harsoyo, R. (2024). Implementation of the internal quality assurance system (SPMI) as an effort to improve the quality of higher education in Indonesia. *Jurnal Pendidikan (Teori dan Praktik)*, *9*(2), 175–183. https://doi.org/10.26740/jp.v9n2.p175-183

Hanssen, T.-E. S., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian university. *Facilities*, *33*(13/14), 744–759. https://doi.org/10.1108/F-11-2014-0081

Hidayat, W., Ardyanti, Y., & Wulan, E. R. (2023). The influence of internal quality assurance system on quality improvement of accreditation in state Islamic religious universities using the technology acceptance model (TAM). *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *7*(1), 230–246. https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v7i1.4449

Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in Education*, *8*, Article 1140971. https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971

Iqlima, Z. G., Nurjanah, F., & Rustini, T. (2024). Effective management of educational facilities and infrastructure to ensure safe and supportive learning environments. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, *12*(2). https://journal.uny.ac.id/index.php/jppfa/article/view/70123

Iskarim, M., Aenurofik, A., & Junaeti, J. (2025). Readiness of Islamic higher education institutions in Indonesia for future quality assurance. *Quality Assurance in Education*, *33*(1), 80–92. https://doi.org/10.1108/QAE-03-2024-0046

Kusumawati, A., Perera, N., & Yanamandram, V. (2019). Modelling trade-offs in students' choice set when determining universities. *International Journal of Educational Management*, *33*(5), 979–989. https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2018-0007

Luthfiana, Y., Sujarwoto, S., & Said, M. (2025). Evaluating public university service quality and its influence on student satisfaction and loyalty: The disjoint two-stage approach. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *9*(2), 392–410. https://doi.org/10.24198/jmpp.v9i2.61990

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Nugraha, N., Prasetyo, Y. T., Sugiharti, H., Lhutfi, I., Widyaningsih, A., Triantoro, A., Ong, A. K. S., Young, M. N., Persada, S. F., Kristamtomo Putra, R. A., & Nadlifatin, R. (2023). Quality assurance in higher educational institutions: Empirical evidence in Indonesia. *SAGE Open*, *13*(4), Article 21582440231203060. https://doi.org/10.1177/21582440231203060

Pardiyono, R., & Puspita, H. D. (2021). Studi tentang faktor dominan dalam pemilihan perguruan tinggi swasta. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, *5*(2), 279–289. https://doi.org/10.24252/idaarah.v5i2.24085

Putri, N. A. (2025). Exploring the preferences of prospective students in choosing private higher education institutions. *Journal of Emerging Business Management and Entrepreneurship Studies*, *5*(1), 82–99. https://doi.org/10.34149/jebmes.v5i1.188

Qasim, A. M., Al-Askari, P. S. M., Massoud, H. K., & Ayoubi, R. M. (2021). Student university choice in Kurdistan-Iraq: What factors matter?. *Journal of Further and Higher Education*, *45*(1), 120–136. https://doi.org/10.1080/0309877X.2020.1742298

Regina, Z. P. P., Putri, A. A. K., Sari, D. A., Sari, I. O., Gatmalia, M. H., Tauran, T., & Ardiyansah, A. (2026). The effect of facilities and infrastructure quality on student satisfaction at Faculty of Social and Political Sciences, State University of Surabaya. *Journal of Public Policy, Governance and Local Government*, *1*(2), 92–103. https://journal.unesa.ac.id/index.php/jppglg/article/view/53656

Sampe, N., & Arifin, Z. (2024). Internal quality assurance system in Indonesia higher education: Literature review. *Indonesian Journal of Educational Research and Review*, *7*(1), 73–84. https://doi.org/10.23887/ijerr.v7i1.67925

Sari, D. P., Farih, M. N., Ardhi, D. C., Rimbano, D., Jumroh, J., & Arifin, M. N. (2023). Higher education student satisfaction with online learning: The role of teaching material and infrastructure. *International Journal of Information and Education Technology*, *13*(8), 1273–1283. https://doi.org/10.18178/ijiet.2023.13.8.1929

Setyadi, B., Fitriasuri, F., & Utari, K. (2023). The influence of service quality and educational facilities on student satisfaction is mediated by the university image. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, *15*(1), 361–370. https://doi.org/10.37680/qalamuna.v15i1.2399

Sianipar, M. R., Pakpahan, E., & Manalu, P. (2022). The role of quality of academic information systems and facilities on student loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *13*(2), 185–199. https://doi.org/10.18196/mb.v13i2.13641

Sofyani, H., Saleh, Z., & Abu Hasan, H. (2023). Internal control implementation and quality of higher education institutions: A moderation effect testing. *Asian Journal of Accounting Research*, *8*(4), 425–435. https://doi.org/10.1108/AJAR-09-2022-0277

Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2025). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal*, *37*(5), 1364–1384. https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334

Syahmer, V., Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., & Kristiningrum, E. (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, *2*(1), 14–21. https://doi.org/10.21924/chss.2.1.2022.28

Wilkins, S., Hazzam, J., & Ireland, J. J. (2024). Servicescape in transnational higher education: The effects of campus design, physical environment and facilities on student experience and satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, *34*(2), 992–1011. https://doi.org/10.1080/08841241.2022.2139792

Wilkins, S., Hazzam, J., Ireland, J. J., & Kana, R. (2024). International branch campuses: The influences of country of origin and campus environment on students' institution choices and satisfaction. *Journal of Higher Education Policy and Management*, *46*(2), 182–199. https://doi.org/10.1080/1360080X.2023.2272231

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.