

ABSTRAK

Pada tugas akhir ini, terdapat tiga komponen permasalahan yaitu *equipment*, *people*, dan *information*. Pada komponen *equipment* yaitu kurangnya aksesibilitas fisik, seperti fasilitas ramah disabilitas dan akses ke ruang kelas yang kurang memadai. Pada *people* yaitu kurangnya kesadaran akan kebutuhan disabilitas. Pada *information*, masih kurangnya informasi yang disediakan oleh pihak fakultas mengenai fasilitas yang dapat diakses oleh sivitas akademik. Berdasarkan permasalahan tersebut, terdapat dua rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas dari sarana dan prasarana pada kondisi saat ini menurut mahasiswa dan bagaimana tingkat kesesuaian sarana dan prasarana yang ramah disabilitas di lingkungan fakultas teknik Universitas Telkom dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, terdapat dua metode yang akan digunakan yaitu metode *servqual* yang digunakan untuk mengetahui kualitas sarana dan prasarana pada kondisi saat ini menurut mahasiswa dan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang digunakan untuk konversi pengetahuan yang dimiliki oleh pihak logistik terkait dengan kondisi mengenai sarana dan prasarana pada saat ini dengan standar yang berlaku.

Hasil dari tugas akhir ini adalah pengetahuan tentang persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pihak logistik dan penilaian tingkat kesesuaian sarana dan prasarana yang tersedia di fakultas teknik dengan standar acuan yang berlaku. Perolehan persepsi mahasiswa menggunakan lima dimensi kualitas yaitu *reliability, responsiveness, tangibles, assurance* dan *empathy*. Hasil penilaian berdasarkan 9 sarana dan 31 indikator yang diambil dari Permen PU No. 30 Tahun 2006.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah didapatkan, pada Fakultas Rekayasa Industri dan Fakultas Informatika, kualitas layanan yang diberikan masih dapat ditingkatkan agar kualitas layanan menjadi lebih maksimal. Terdapat beberapa usulan peningkatan bagi gedung-gedung seperti penambahan toilet disabilitas dan area parkir khusus disabilitas. Adapun manfaat dari usulan yang diberikan yaitu menciptakan lingkungan pendidikan inklusif pada fakultas teknik Universitas Telkom.

Kata kunci — *Perguruan Tinggi, SECI, Servqual*