

ABSTRAK

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan lembaga pendidikan semakin menjadi perhatian masyarakat yang dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan *Center For Computing And Information Technology* Fakultas Teknik Universitas Indonesia (CCIT FT UI) yang berperan dalam pelayanan kegiatan akademik kepada mahasiswanya.

Selama tujuh tahun terakhir, ada beberapa keluhan mengenai pelayanan akademik bagi mahasiswa seperti waktu pelayanan akademik yang relatif lama, prosedur akademik yang sulit serta terlambatnya penyampaian informasi terbaru, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengukuran dilakukan menggunakan model Kano dan *servqual* agar didapatkan gambaran tingkat kualitas pelayanan akademik dan diketahui sumber masalah kualitas pelayanan akademik yang selanjutnya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Hasil dari penelitian didapatkan *gap score* positif sebanyak 9 atribut yang menunjukkan terdapat 9 atribut yang memiliki kinerja layanan yang melebihi nilai harapan dari pengguna jasa. HOQ level 1 didapatkan 25 atribut jasa dan 31 parameter teknik yang diinginkan oleh konsumen dan dari HOQ level 2 didapatkan 31 atribut parameter teknik dan 34 kebutuhan proses, yang mendeskripsikan mengenai proses yang harus dilakukan dalam memenuhi kebutuhan kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hal diatas, pengembangan pelayanan pendidikan CCIT FT UI perlu dilakukan mengingat penilaian kinerja pelayanan ternyata masih jauh dengan target yang telah ditetapkan pihak manajemen.