

ABSTRAK

Yayasan Adhi Guna Kencana merupakan yayasan yang mengelola institusi Sekolah Tinggi Farmasi Bandung (STFB). Sebagai yayasan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan institusi tersebut tentunya perlu kelancaran menjalankan proses bisnis demi meningkatkan pelayanan. Saat ini terdapat beberapa permasalahan pelayanan baik dalam akademis atau non akademis yang dirasakan oleh mahasiswa tidak memuaskan. Seperti pelayanan staf akademik, kondisi ruangan perkuliahan, ketersediaan fasilitas, informasi akademik, dan kesesuaian jadwal perkuliahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan layanan akademik dan non akademik di Sekolah Tinggi Farmasi Bandung menggunakan metode *weighted average performance* dan Model Kano dengan mengetahui atribut kebutuhan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan institusi. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 16 atribut kebutuhan dan mengkategorikan atribut kebutuhan sesuai dengan dimensi *eduqual*. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan layanan akademik dan non akademik Sekolah Tinggi Farmasi Bandung.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan pengkategorian menggunakan *weighted average performance* dan Model Kano, dari 16 atribut kebutuhan, terdapat tujuh atribut kebutuhan layanan akademik dan non akademik Sekolah Tinggi Farmasi Bandung yang kinerjanya berada di bawah harapan mahasiswa. Hasil pengukuran tersebut disusun berdasarkan prioritas perbaikan yang terdiri dari empat prioritas perbaikan. Yaitu; prioritas utama yaitu staf administrasi cepat tanggap dan staf administrasi memiliki kemampuan mendokumentasikan file dengan baik; prioritas kedua yaitu dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan, setiap ruangan kuliah tersedia kursi dan meja, dan luas ruang kuliah sesuai dengan perbandingan jumlah mahasiswa; prioritas ketiga yaitu staf administrasi menangani permintaan atau keluhan mahasiswa; prioritas keempat yaitu dosen memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan materi.

Kata kunci : *weighted average performance*, Model Kano, *eduqual*