LAPORAN
CUSTOMER EXPERIENCE

PELAYANAN, SARANA & PRASARANA PEMBELAJARAN
DAN UMUM BAGI MAHASISWA
(SEMESTER GENAP 2020/2021)

Oleh :

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS BUDI LUHUR
JAKARTA
OKTOBER 2021

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini menerangkan bahwa telah dilaksanakan :

Kegiatan	: Evaluasi Pelayanan, Sarana & Prasarana Pembelajaran Dan Umum Bagi Mahasiswa Universitas Budi Luhur (Oktober 2021)
Pelaksana	: Direktorat Penjaminan Mutu – Universitas Budi Luhur
Waktu	: April – September 2021
Tempat	: Kampus Universitas Budi Luhur, Jalan Raya Ciledug Jakarta Selatan

Jakarta, Oktober 2021

Mengetahui,
Direktur Penjaminan Mutu

Dr. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I

Kabid Penanganan Keluhan Pelanggan

Anggun Puspitasari, S.IP., M.Si.

KATA PENGANTAR

Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan tinggi di Jakarta, kualitas standar layanan Universitas Budi Luhur yang diakui secara internasional menjadi hal yang penting dan karenanya penerapan sistem manajemen mutu di Universitas Budi Luhur merupakan salah satu fokus strategi manajemen di tahun 2021.

Evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Bagi Universitas Budi Luhur, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan mahasiswa.

Pada kondisi persaingan yang kompleks, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Jakarta, Oktober 2021
Kabid Penanganan Keluhan Pelanggan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 1
1.3. Batasan Masalah 1
1.4. Rumusan Masalah 1
BAB II LANDASAN TEORI 2
2.1 Pendidikan 2
2.2 Pelayanan 2
2.3 Importance Performance Analysis 3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 6
3.1. Metode Penelitian 6
3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan 6
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 6
3.4. Teknik Pengumpulan Data 6
3.5. Operasionalisasi Variabel 7
3.6. Hipotesis Penelitian 7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 8
4.1. Deskripsi Responden 8
4.1.1. Jenis Kelamin 8
4.1.2. Fakultas 8
4.1.3. Program Studi 9
4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana 10
4.2.1. Kondisi sarana ruangan kelas (Lampu /AC / Sound system) 10
4.2.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas 11
4.2.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan 12
4.2.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan 13
4.2.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium 14
4.2.6. Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id 15

4.2.7. Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus) 16
4.2.8. Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) 17
4.2.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus 18
4.2.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus 19
4.2.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa 20
4.2.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus 21
4.2.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus 22
4.2.14. Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa 23
4.2.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa 24
4.2.16. Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus 25
4.2.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan 26
4.2.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas 27
4.3. Diagram Perbandingan Harapan dengan Realisasi 28
BAB V KESIMPULAN 31
DAFTAR PUSTAKA 32

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan tinggi di Jakarta, kualitas standar layanan Universitas Budi Luhur yang diakui secara internasional menjadi hal yang penting dan karenanya penerapan sistem manajemen mutu di Universitas Budi Luhur merupakan salah satu fokus strategi manajemen di tahun 2021 ini. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.50 Tahun 2014 (Permendikbud no 50 tahun 2014), Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistematik untuk meningkatkan mutu pendidikan tingi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan sistematik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi bertujuan menjamin pemenuhan standar pendidikan tinggi secara sistematik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berfungsi mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu.

Evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif dalam bidang pendidikan.

1.2. Tujuan

Tujuan dilakukannya evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa adalah;

i. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur
ii. Mengetahui kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur

1.3. Batasan Masalah

Penelitian hanya membahas tentang pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur

1.4. Rumusan Masalah

i. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur
ii. Bagaimanakah kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pendidikan

Pentingnya pendidikan tercermin dalam UUD 1945, yang mengamanatkan bahwa pendidikan merupakan hak setiap warga negara yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini kemudian dirumuskan dalam Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II Pasal 3 yang menyebutkan bahwa :

"Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatid, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab."

Mencermati tujuan pendidikan yang disebutkan dalam Undang-Undang Sisdiknas dapat dikemukakan bahwa pendidikan merupakan wahana terbentuknya masyarakat madani yang dapat membangun dan meningkatkan martabat bangsa.

Kyridis, et,al. (2011:3) mengungkapkan bahwa *"for many years the belief that education can increase social equality and promote social justice, has been predominant"* . Hal senada dikemukakan oleh Herera (Muhadjir Darwin, 2010:271) bahwa "melalui pendidikan, transformasi kehidupan social dan ekonomi akan membaik, dengan asumsi bahawa melalui pendidikan, maka pekerjaan yang layak lebih mudah didapatkan".

Dari apa yang dikemukakan oleh Kyridis dkk dan Herera tersebut dapat memberi gambaran bahwa pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam mencapai kesejahteraan hidup.

2.2 Pelayanan

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Hal ini dapat dimengerti karena masyarakat semakin kritis untuk mendapatkan haknya. Pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan hak. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.

Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Brata dalam (Wulandari, 2015) adalah "Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Menurut Kolter dalam (Taufiq Hidayat, 2015), Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. "jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Dalam (Bilgah, 2018) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut (Hayat, 2017) "pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan

dan peraturan yang ada". Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

(Hardiansyah,2018) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan

Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. Pertama, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan (2003: 80). Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. (2004: 109). Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.

Kedua, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution seperti dikutip Suryo Subroto (1984), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada muris-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

Ketiga, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

2.3 Importance Performance Analysis

Berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa pelayanan, Kottler (2000: p. 428) mendefinisikan pelayanan/jasa, adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut

konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Tehnik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen.

Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasangkan kedua set rangking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985):

A. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini)

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau Diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

B. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

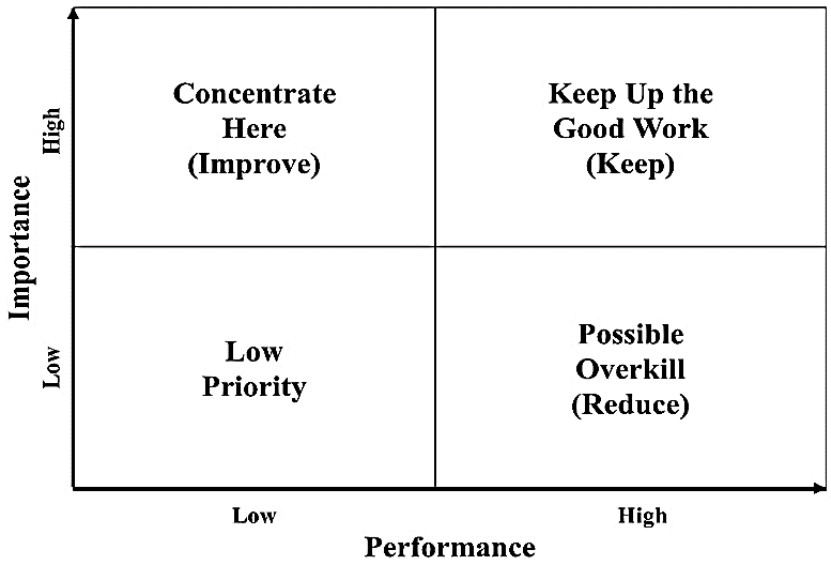
C. *Low Priority* (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu Diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

D. Possibly Overkill (terlalu berlebih)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Diagram Kartesius *Importance Perfomance Analysis*

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian survey ini dipakai untuk tujuan eksploratori. Penelitian ini dimaksudkan menggali informasi tentang harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana dan pembelajaran yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur. Dengan demikian penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengambilan data kuisoner proses belajar mengajar ini dilaksanakan pada April – September 2021, dengan mengambil responden mahasiswa Universitas Budi Luhur secara acak, dan dilaksanakan di Kampus Pusat Universitas Budi Luhur, Jalan Raya Ciledug Jakarta Selatan.

3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono). Sedangkan sampel merupakan bagian dari sebuah populasi yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang dapat mewakili populasi tersebut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Budi Luhur yang aktif di Semester Genap 2020/2021

b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian tingkat kepuasan & kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur memakai teknik sampling jenuh.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan variabel dalam populasi yang akan diukur. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer mengenai tingkat kepuasan & kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur. Kuesioner dalam jenis pertanyaan yang digunakan peneliti bersifat tertutup, dimana kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberi jawaban yang lain yang terdiri dari 18 pertanyaan. Kuesioner wajib diisi secara online oleh Universitas Budi Luhur sebelum melalukan kegiatan entry Kartu Rencana Studi (KRS) setiap semester.

3.5. Operasionalisasi Variabel

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, bahwa variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

No Pertanyaan	Keterangan
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas

3.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Mahasiswa telah puas dengan pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur

H2 : Kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur

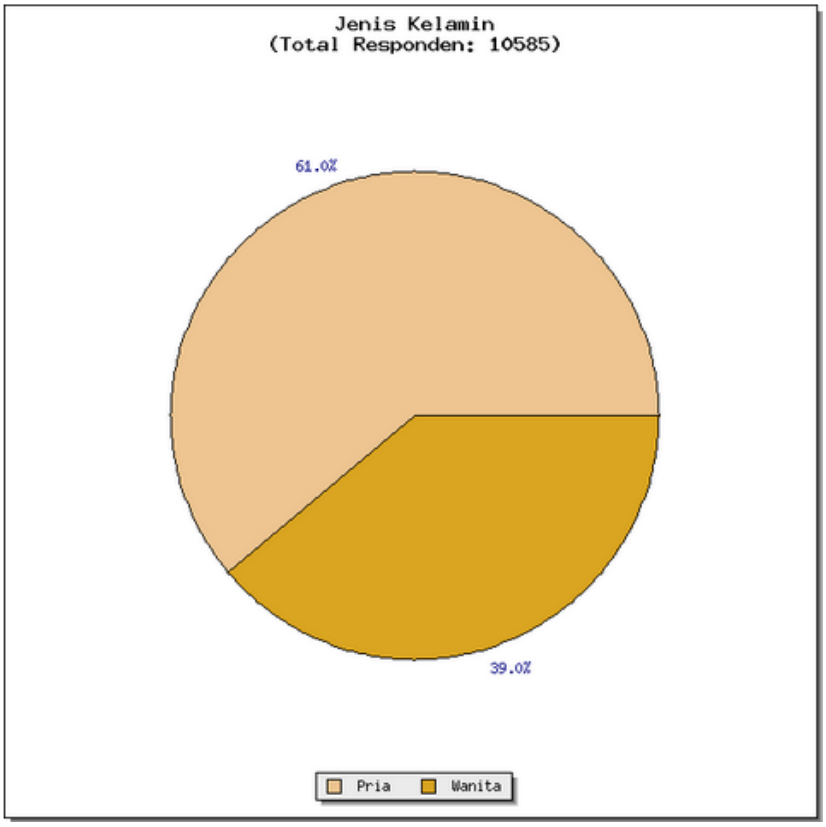
BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh deskripsi data sebagai berikut:

4.1.1. Jenis Kelamin

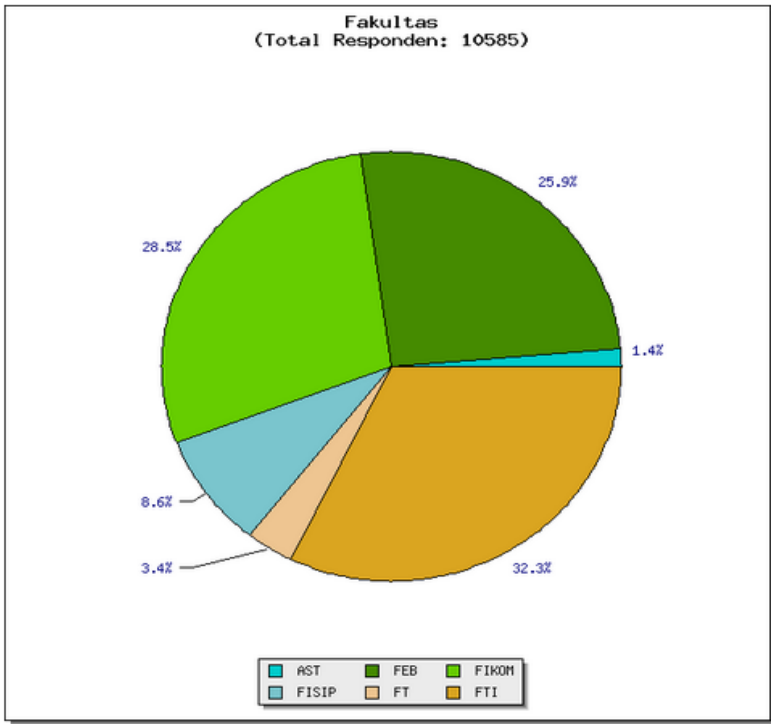
Responden dalam penelitian ini sebanyak 10585 mahasiswa dengan 61,% berjenis kelamin pria dan wanita 39,0%.



Gambar 4.1 Grafik Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2. Fakultas

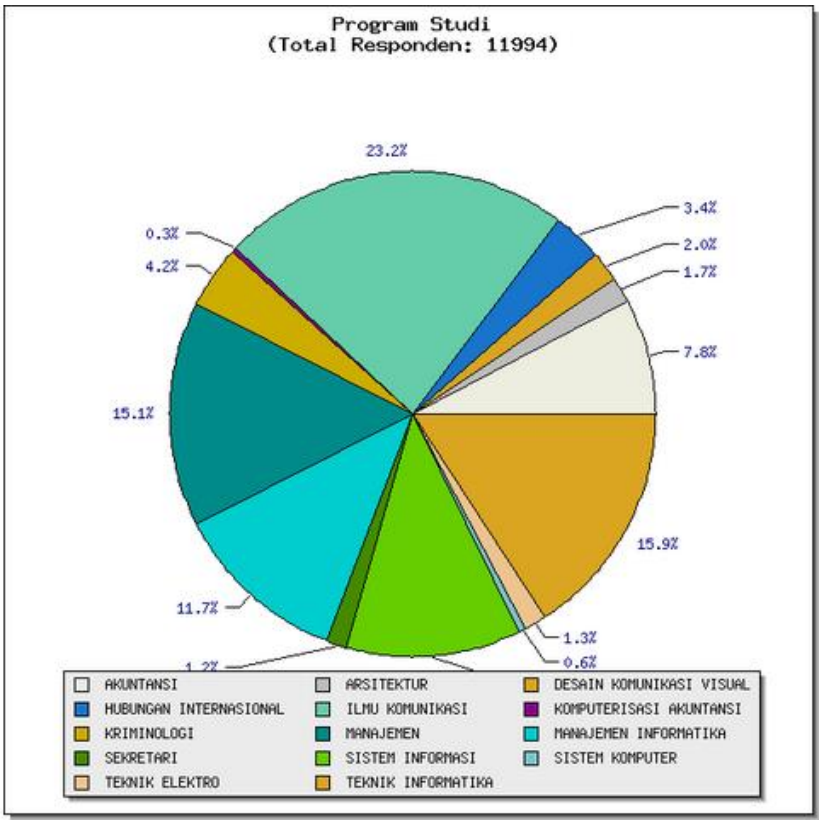
Sebagian besar mahasiswa dalam penelitian ini berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (FTI) sejumlah 32,3%, kemudian disusul secara berturut-turut berasal dari Fakultas Komunikasi Dan Desain Kreatif (FKDK) sejumlah 28,5%, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) sejumlah 25,9%, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik (FISIP) sejumlah 8,6%, Fakultas Teknik (FT) sejumlah 3,4% dan ASTRI sejumlah 1.4%.



Gambar 4.2 Grafik Jumlah responden berdasarkan Fakultas

4.1.3. Program Studi

Berdasarkan asal program studinya, responden penelitian ini berasal dari 14 program studi Sarjana dan 1 Akademi yang ada di Universitas Budi Luhur.



Gambar 4.3 Grafik Jumlah responden berdasarkan Program Studi

4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana

Rata-rata tingkat kepuasan responden (realisasi) pada penelitian ini menggunakan skala 1–4 didefinisikan sebagai berikut:

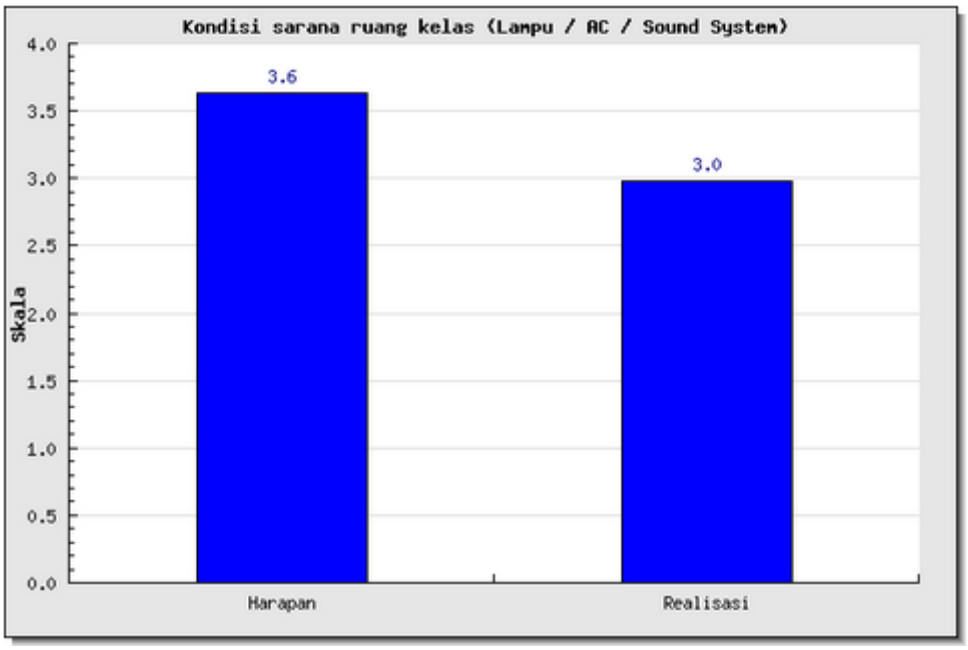
Tabel 4.1 Skala Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana

Skor	Kriteria Harapan	Kriteria Realisasi
1,00 - 1,74	Rendah	Kurang
1,75 - 2,49	Sedang	Sedang
2,50 - 3,24	Tinggi	Baik
3,25 - 4,00	Sangat Tinggi	Memuaskan

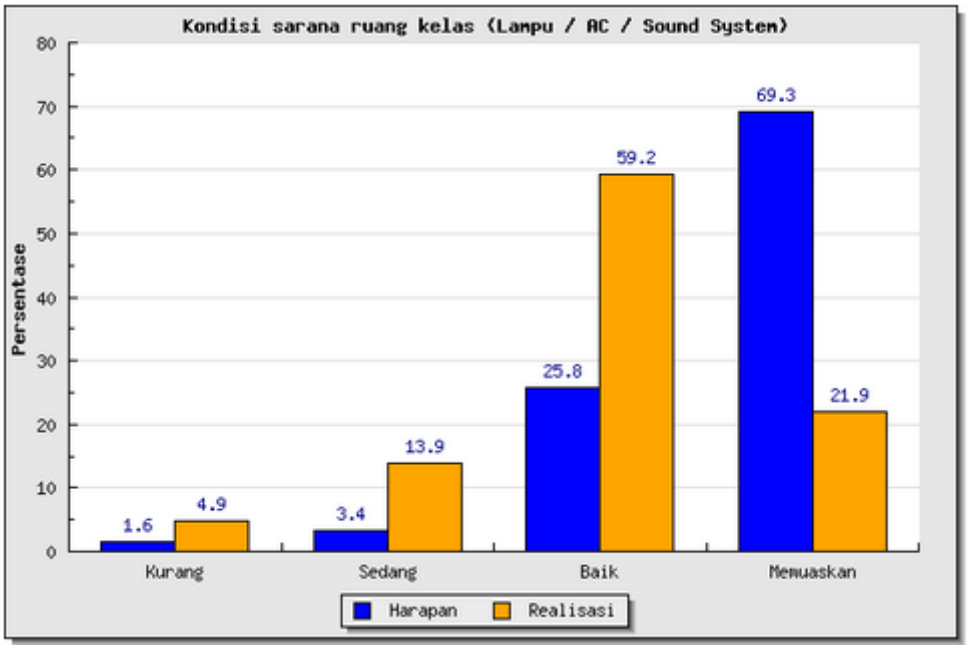
Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap setiap pertanyaan kuesioner penelitian ini, diperoleh informasi tingkat kepuasan responden sebagai berikut:

4.2.1. Kondisi sarana ruangan kelas (Lampu /AC / Sound system)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system) ruang kelas (Lampu /AC / Sound system) sama seperti semester sebelumnya yaitu 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0. Jumlah ini meningkat dari periode sebelumnya yaitu 2.9. Dalam persentase, 81.1% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan, hal ini meningkat dari semester sebelumnya yang sebesar 76.4%.



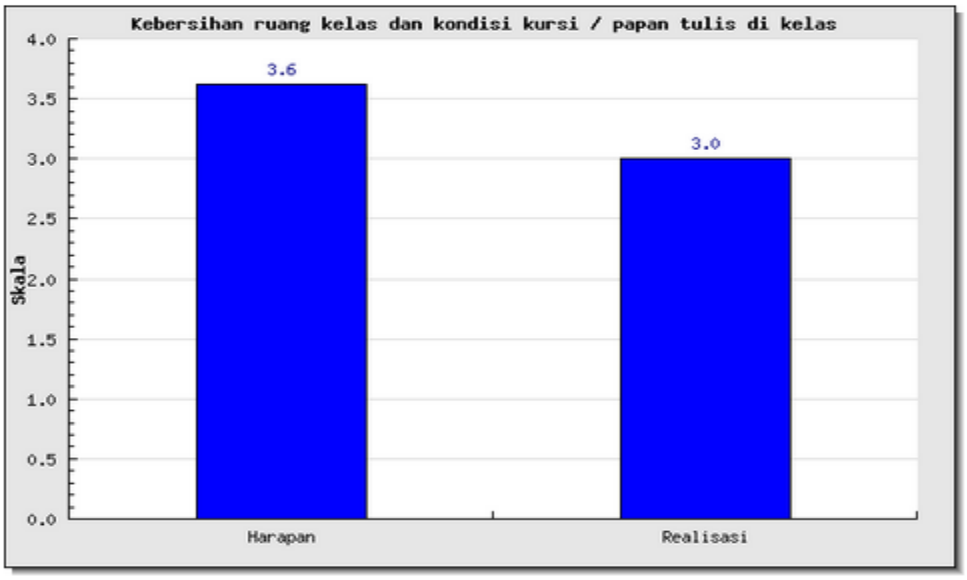
Gambar 4.4. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Sarana Ruangan Kelas



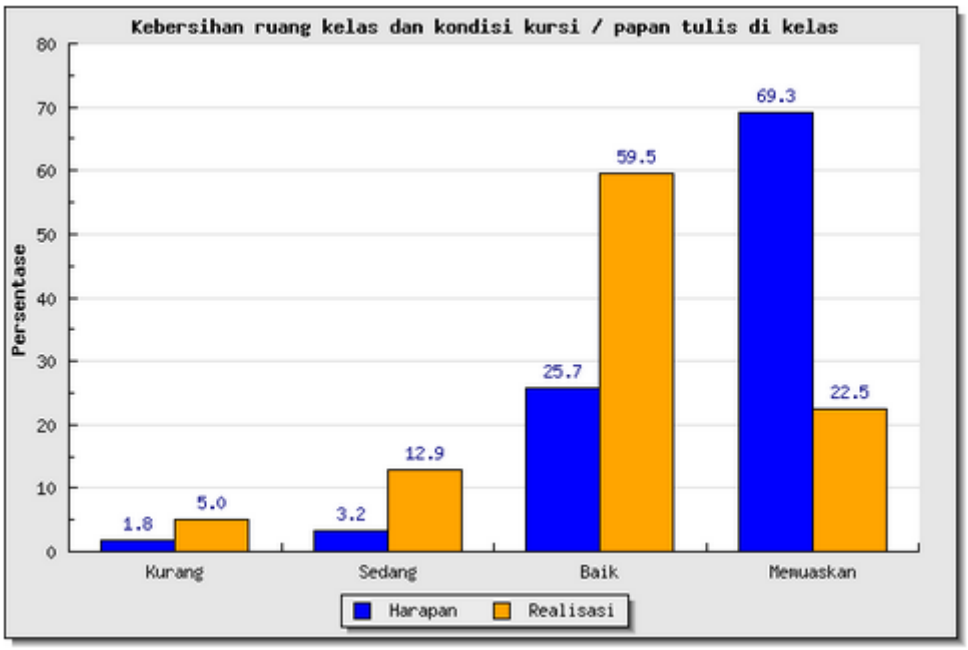
Gambar 4.5. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Sarana Ruangan Kelas

4.2.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas sama seperti semester sebelumnya, yaitu 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur meningkat dari semester sebelumnya yaitu sebesar 3.0. Dalam persentase, 82% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat realisasi Baik dan Memuaskan sebesar 77.8%.



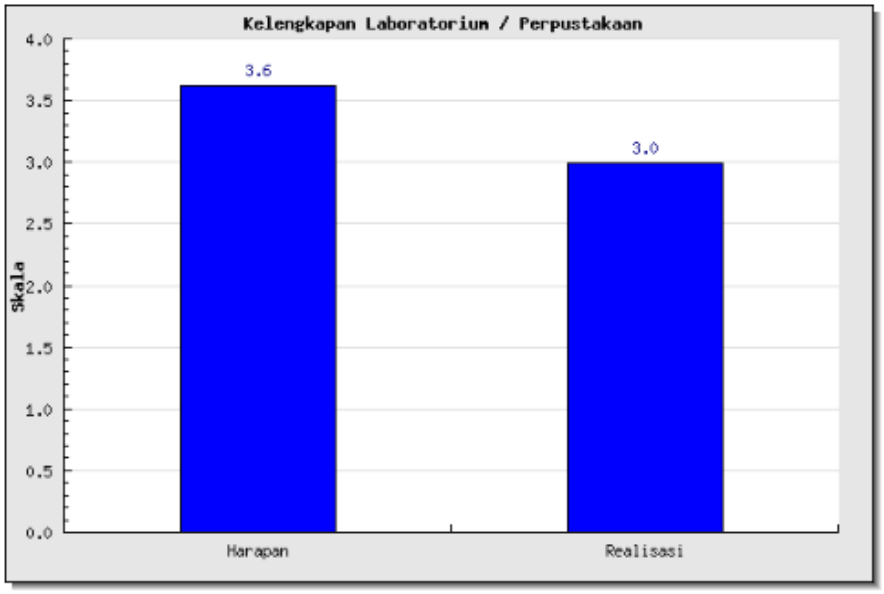
Gambar 4.6. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas



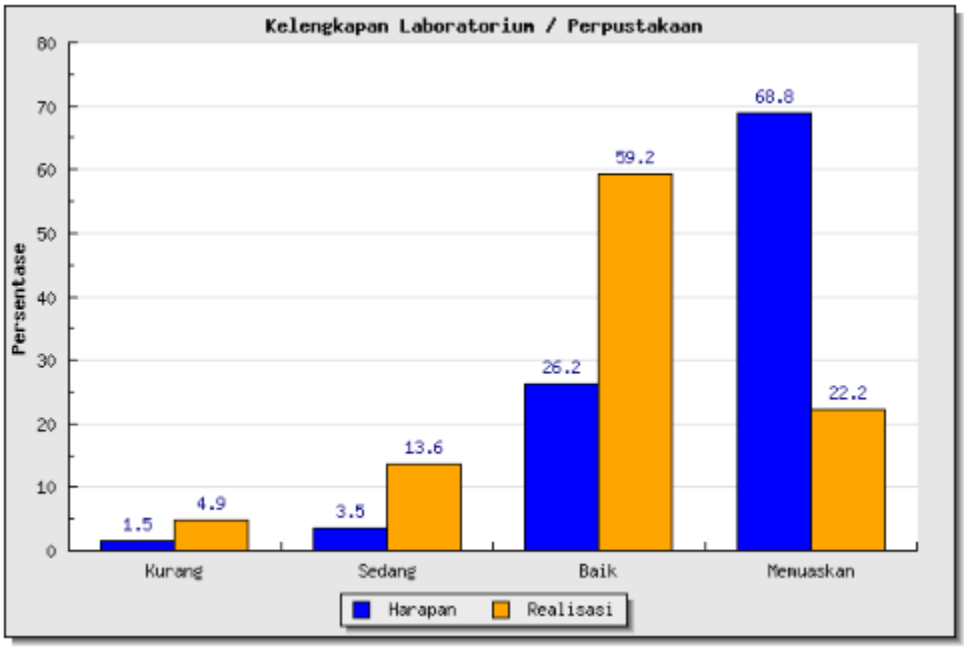
Gambar 4.7. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas

4.2.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kelengkapan laboratorium/perpustakaan sama seperti tahun sebelumnya, yaitu 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0 sama meningkat dari periode sebelumnya. Dalam persentase, 76.7% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini masih sama seperti sebelumnya yang sebesar 76.7%.



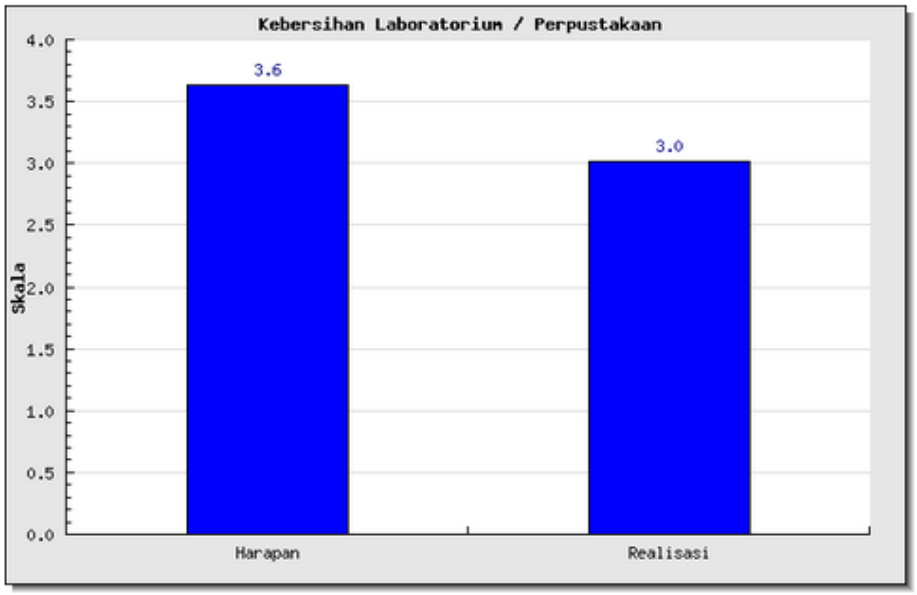
Gambar 4.8. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan



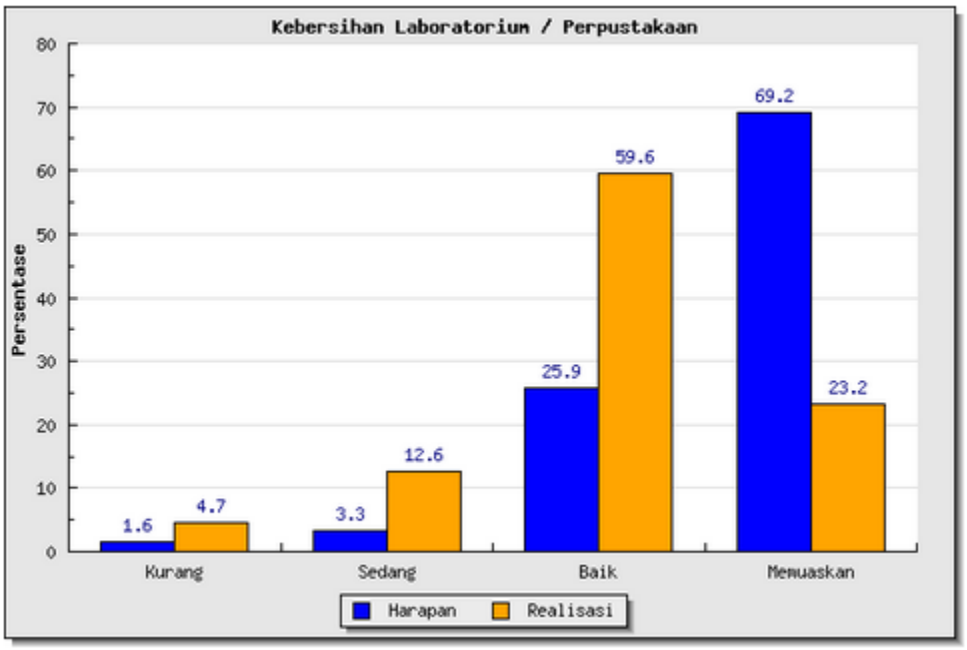
Gambar 4.9. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan

4.2.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kebersihan laboratorium/ perpustakaan tetap sama seperti periode sebelumnya yaitu 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur juga tetap sebesar 3,0. Dalam persentase, 82.8% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 78.7%



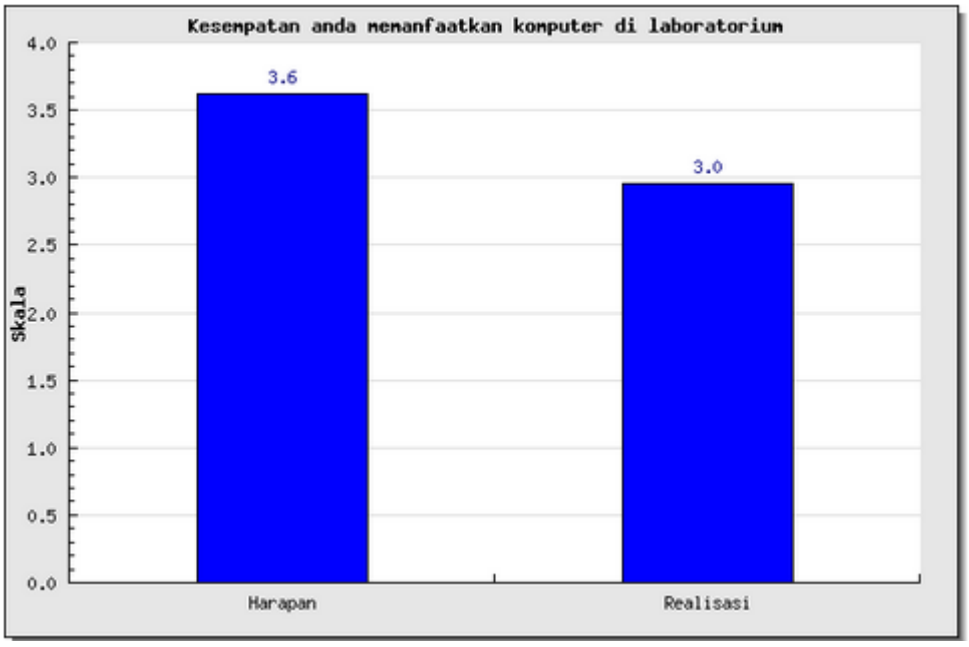
Gambar 4.10. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan



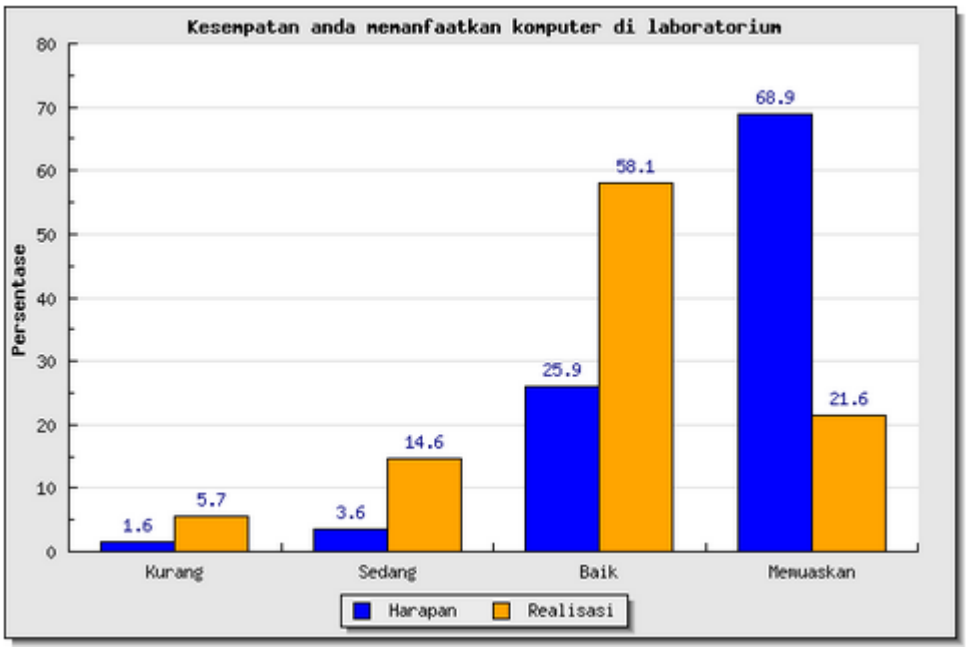
Gambar 4.11. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan

4.2.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium masih sebesar 3,6 sama seperti periode sebelumnya, sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur juga meningkat dari periode sebelumnya yaitu sebesar 3.0. Dalam persentase, 79.7% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini meningkat dari periode sebelumnya yaitu 75.3%.



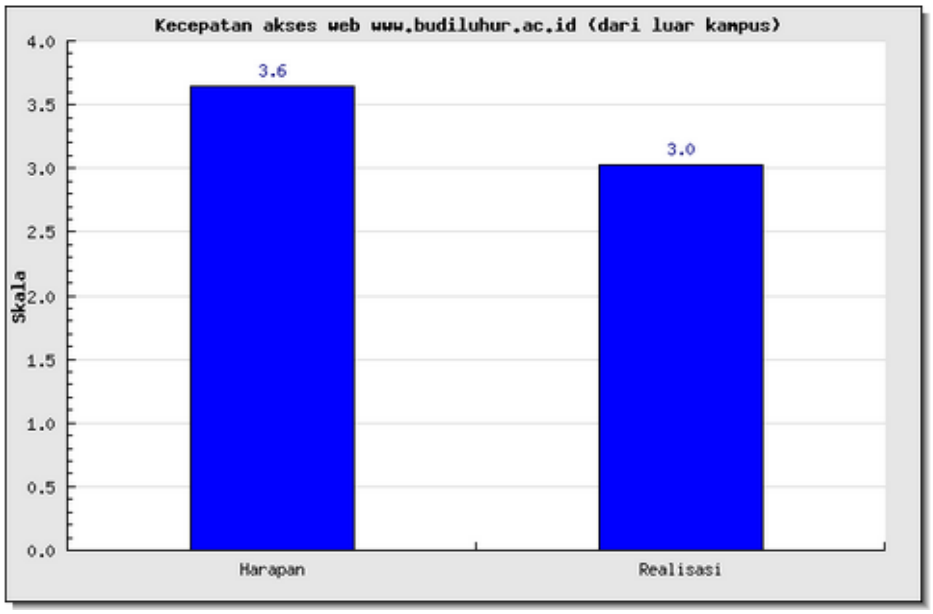
Gambar 4.12. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium



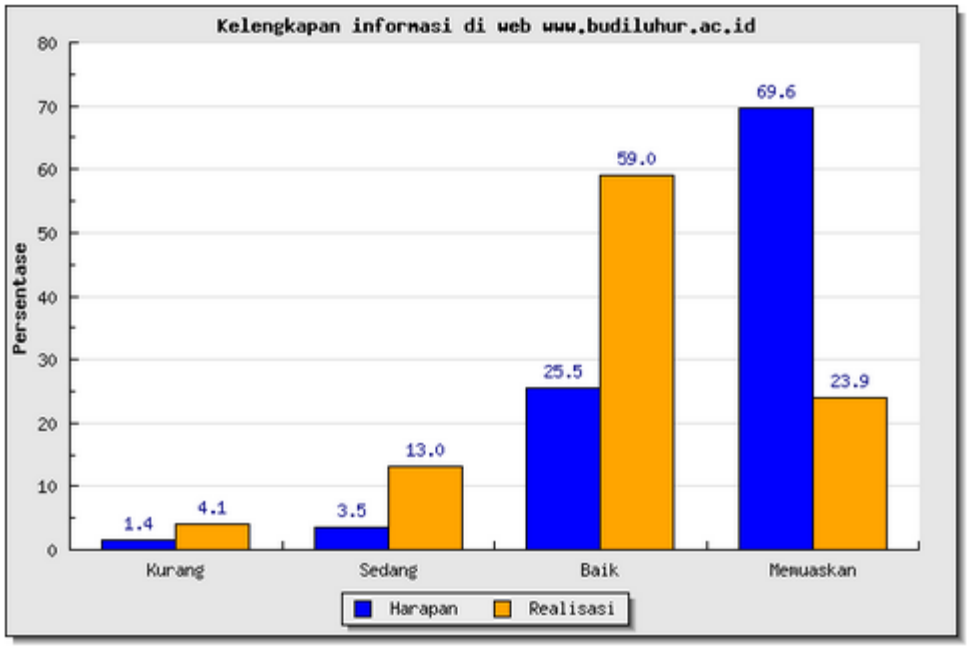
Gambar 4.13. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium

4.2.6. Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kelengkapan informasi di situs web www.budiluhur.ac.id masih sebesar 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur 3.0. Dalam persentase, 82.6% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Hal ini meningkat dari periode sebelumnya yaitu 78.1%.



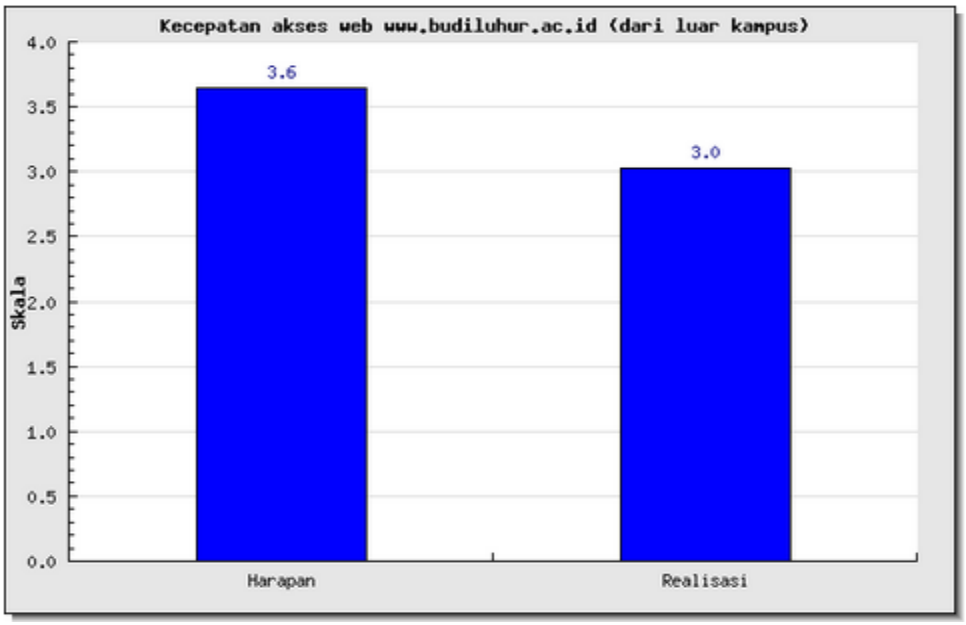
Gambar 4.14. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium



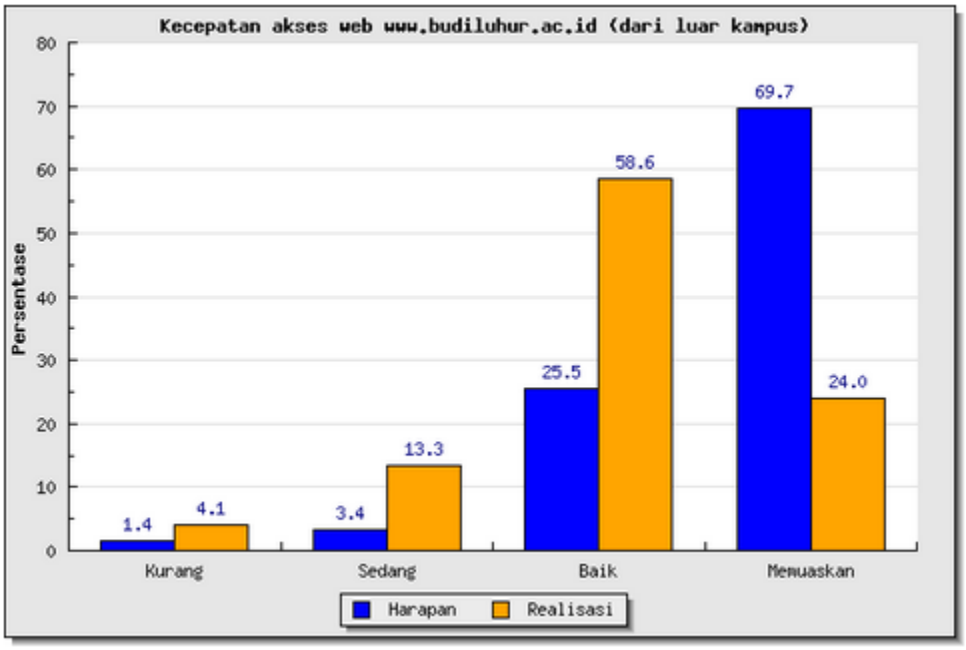
Gambar 4.15. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan informasi di web www.budiluhur.ac.id

4.2.7. Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id dari luar kampus sebesar 3.6 sama dari periode sebelumnya sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0 meningkat dari periode sebelumnya yang sebesar 2.9. Dalam persentase 82.6% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini meningkat dari periode sebelumnya yang hanya 77.6% .



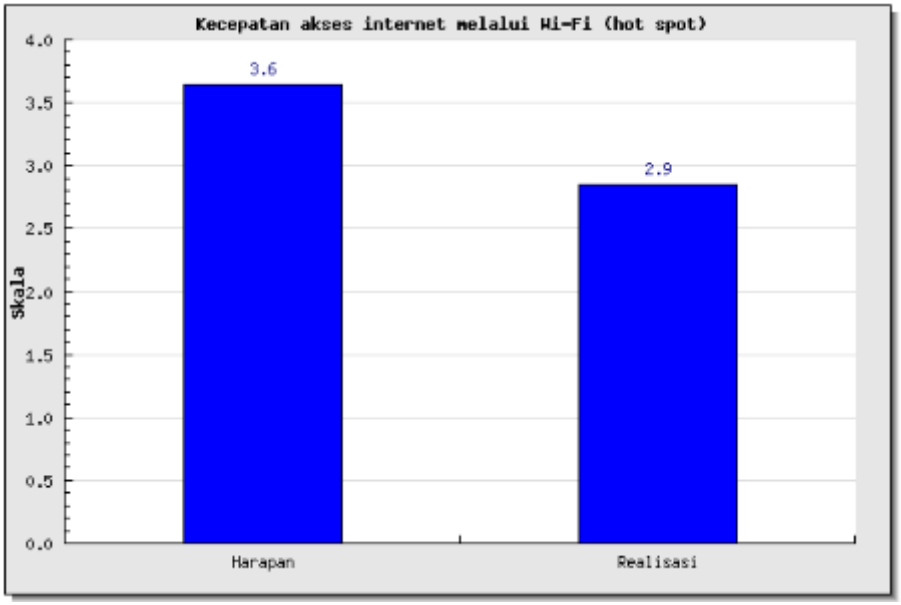
Gambar 4.16. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)



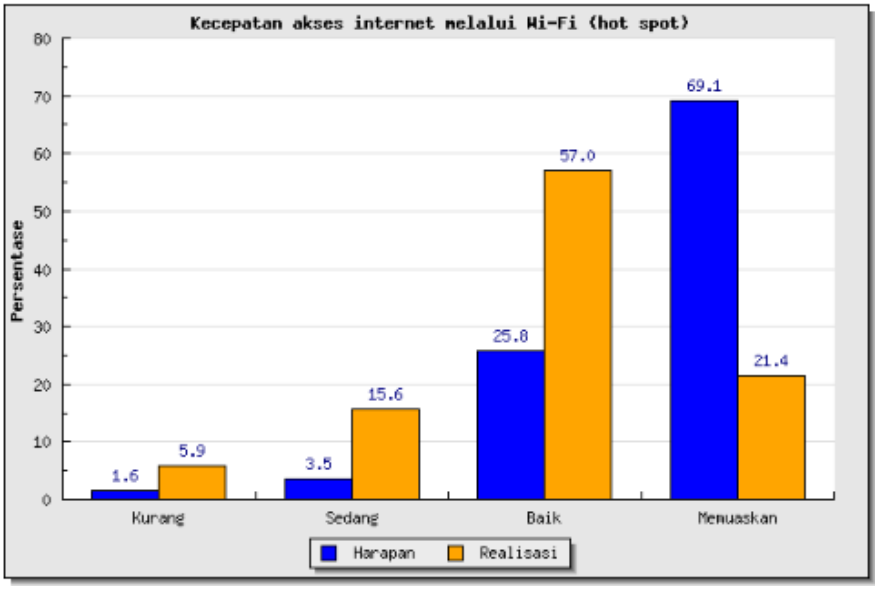
Gambar 4.17. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)

4.2.8. Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kecepatan akses internet melalui wi-fi (hot spot) sebesar 3.6 sama seperti periode sebelumnya, dan menurut mahasiswa, rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 2.9 juga sama dari tahun sebelumnya. Dalam persentase 78.4% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Setelah sebelumnya mencapai angka 73.2%.



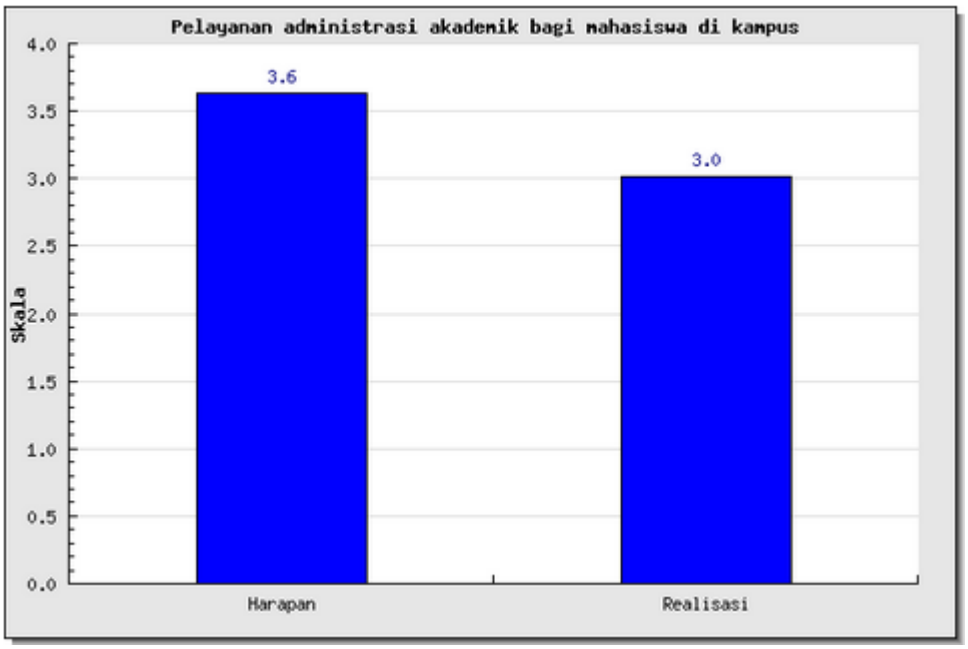
Gambar 4.18. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium



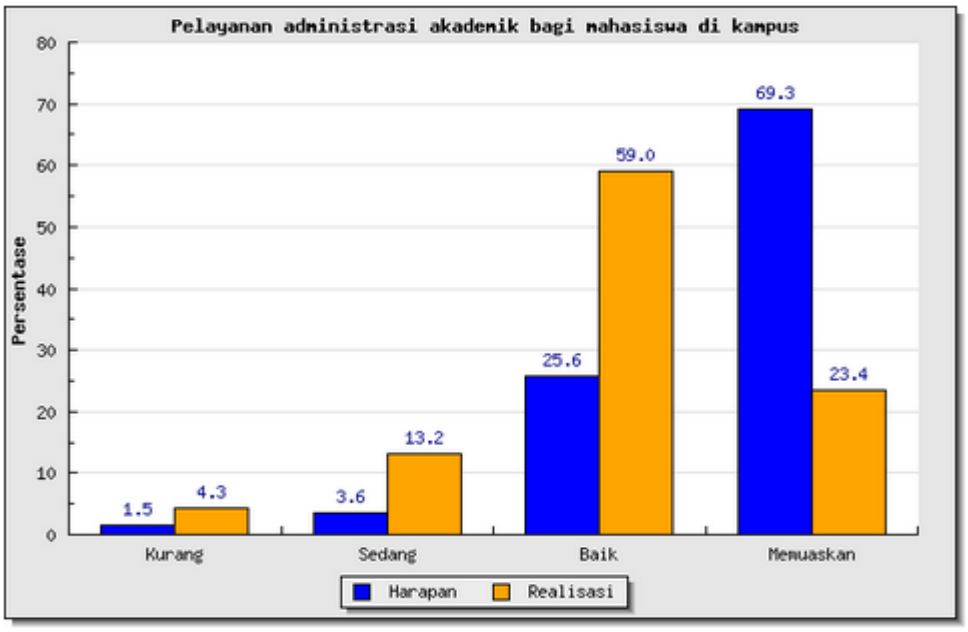
Gambar 4.19. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses internet melalui WI-FI (hot spot)

4.2.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,6 masih sama seperti periode sebelumnya sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0 meningkat dari periiode sebelumnya. Dalam persentase, 82.4% dari responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Meningkat dari periode sebelumnya 78%



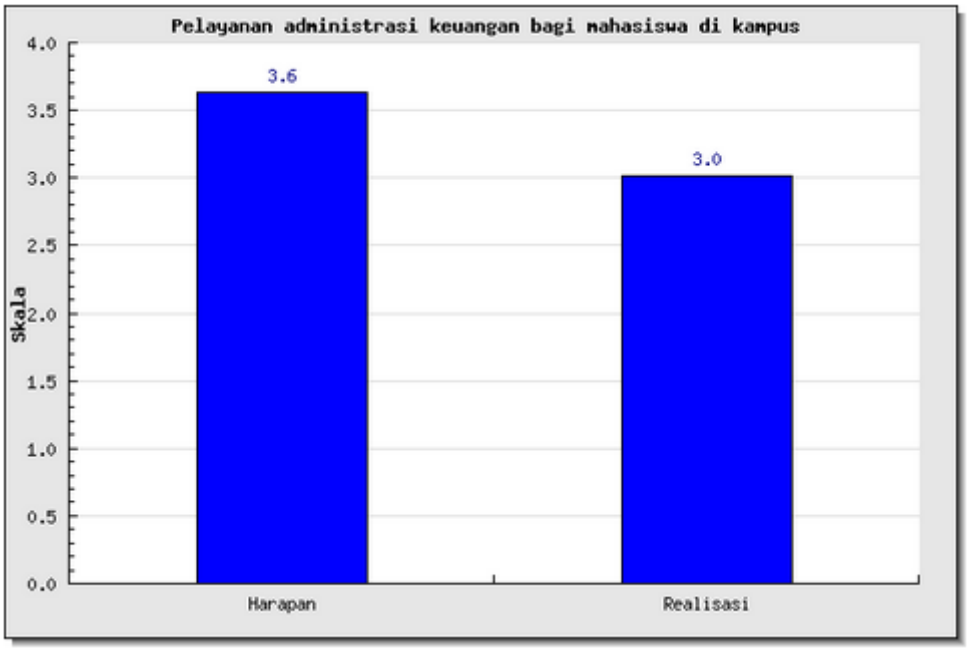
Gambar 4.20. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus



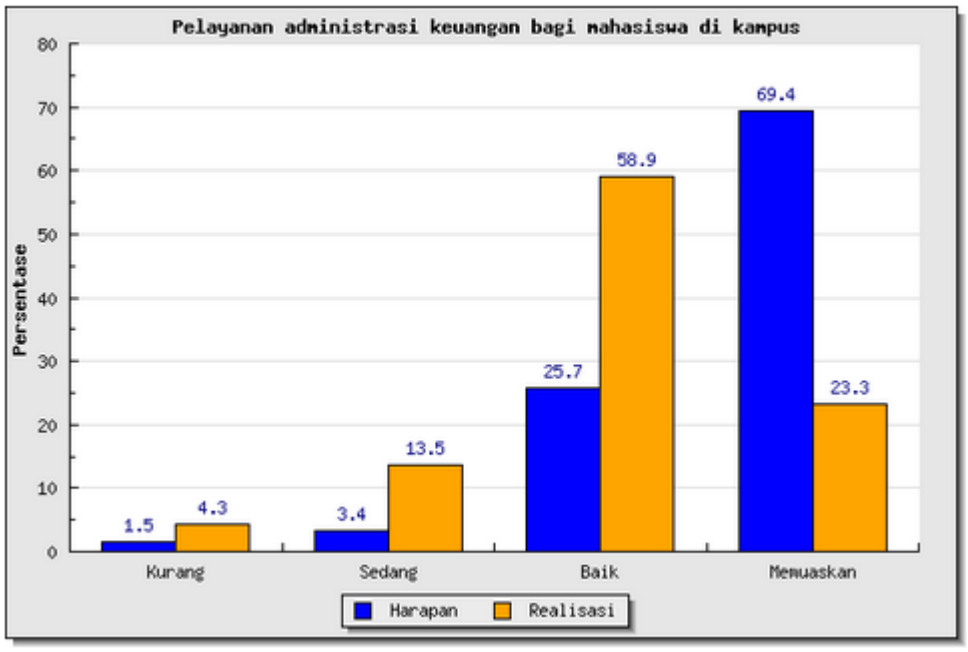
Gambar 4.21. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus

4.2.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,6 masih sama seperti semester sebelumnya. Sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0 meningkat dari periode sebelumnya. Dalam persentase, 82.2 untuk responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Angka ini meningkat dari sebelumnya sebesar 78.2%.



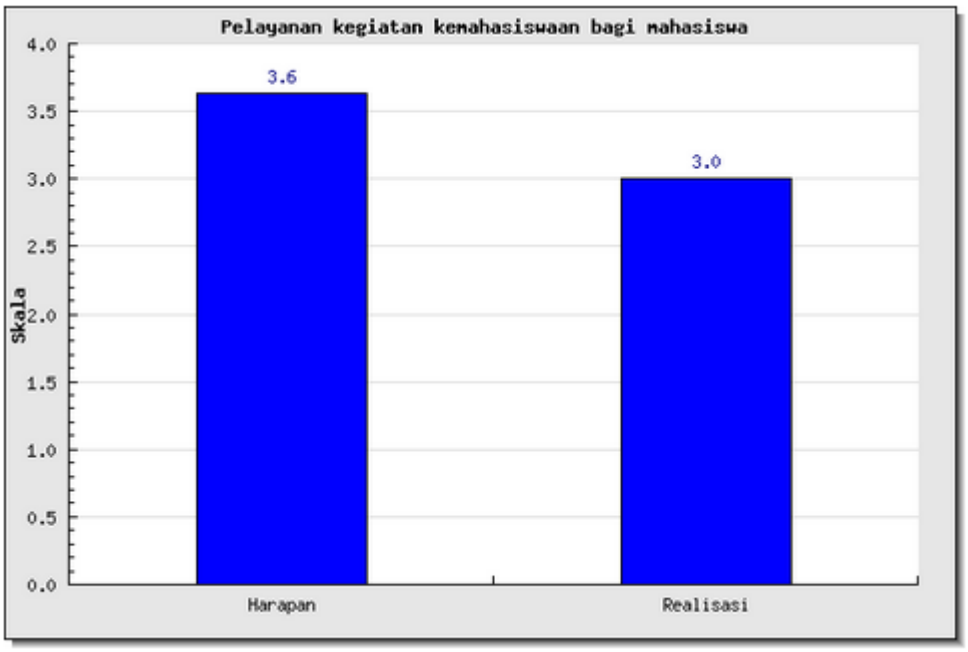
Gambar 4.22. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan keuangan bagi mahasiswa di kampus



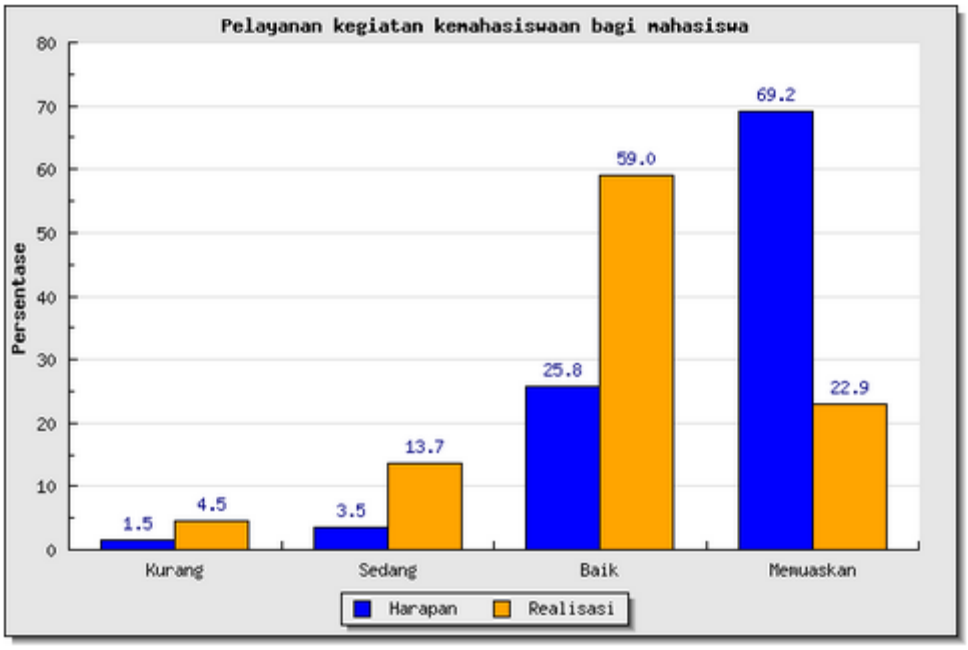
Gambar 4.23. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus

4.2.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa sebesar 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0. Dalam persentase, 81.9% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Angka ini meningkat dari sebelumnya 77.6%.



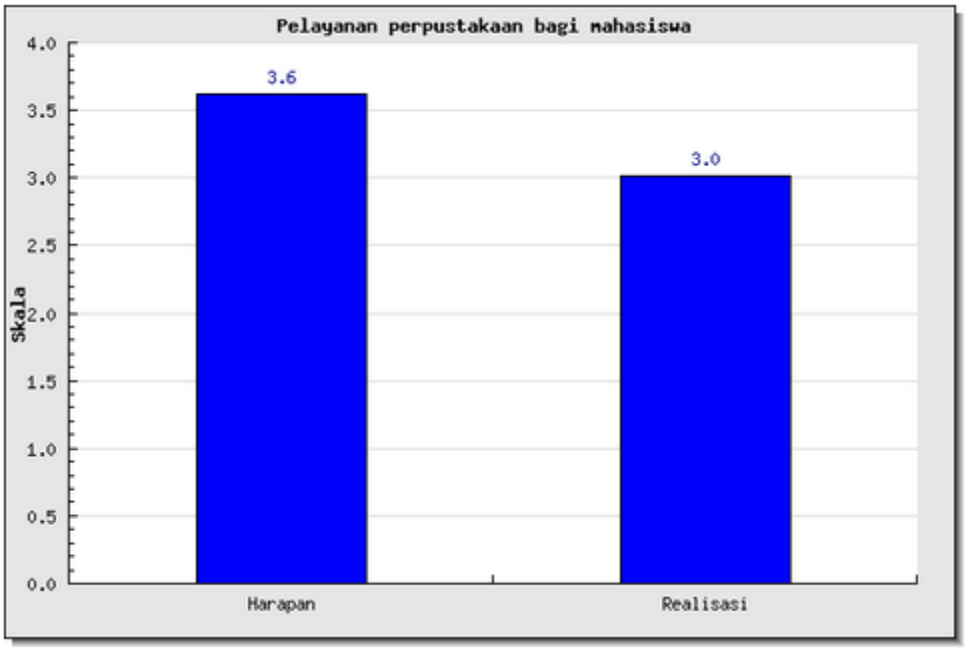
Gambar 4.24. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa



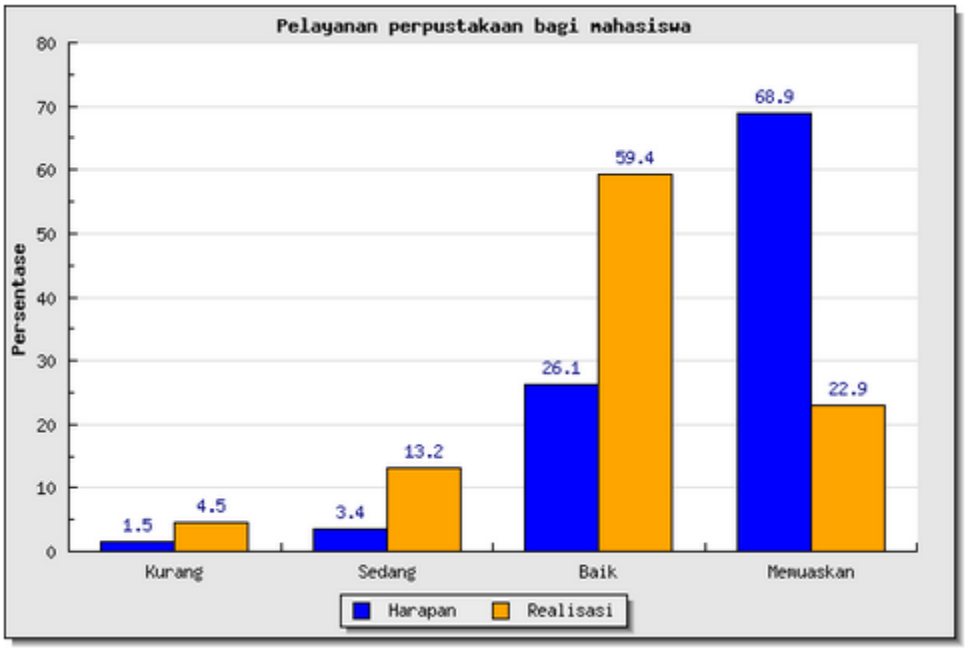
Gambar 4.25. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa

4.2.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada skor 3.0. Dalam persentase, 82.3% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



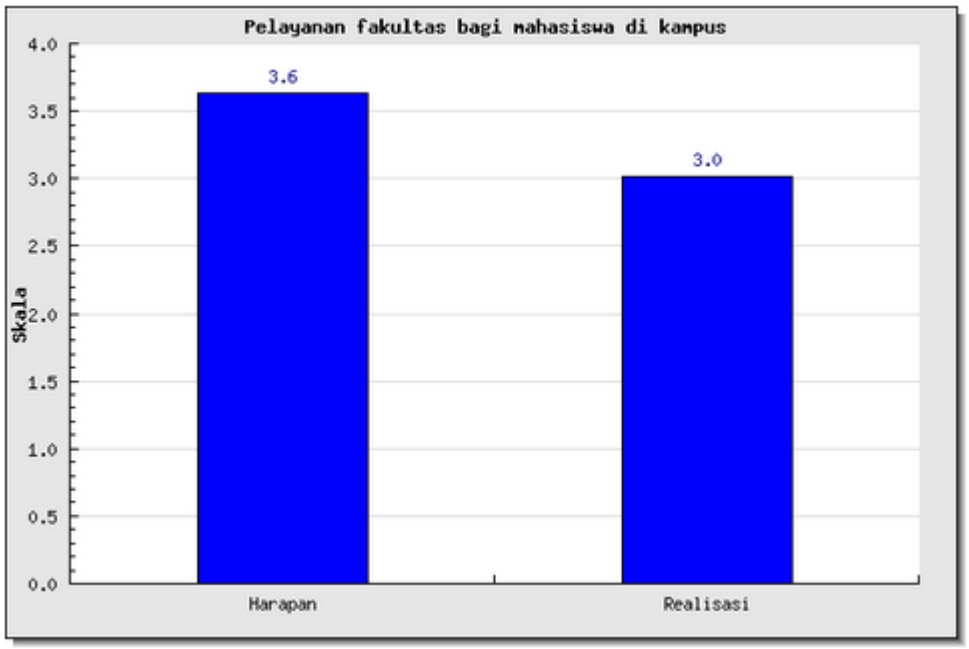
Gambar 4.26. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa



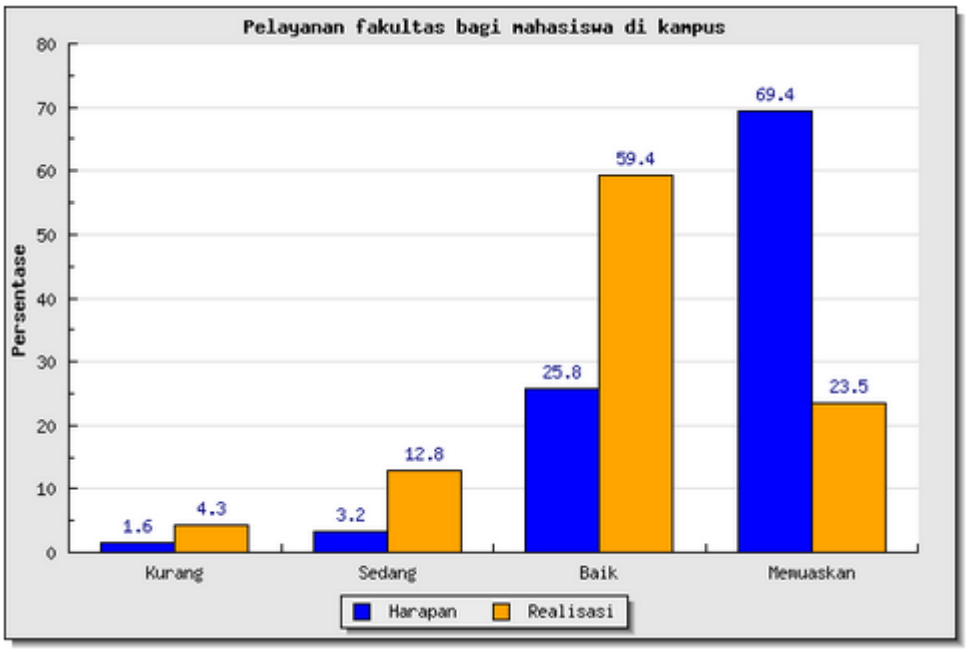
Gambar 4.27. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa

4.2.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus sebesar 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada nilai 3.0. Dalam persentase, 82.9% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



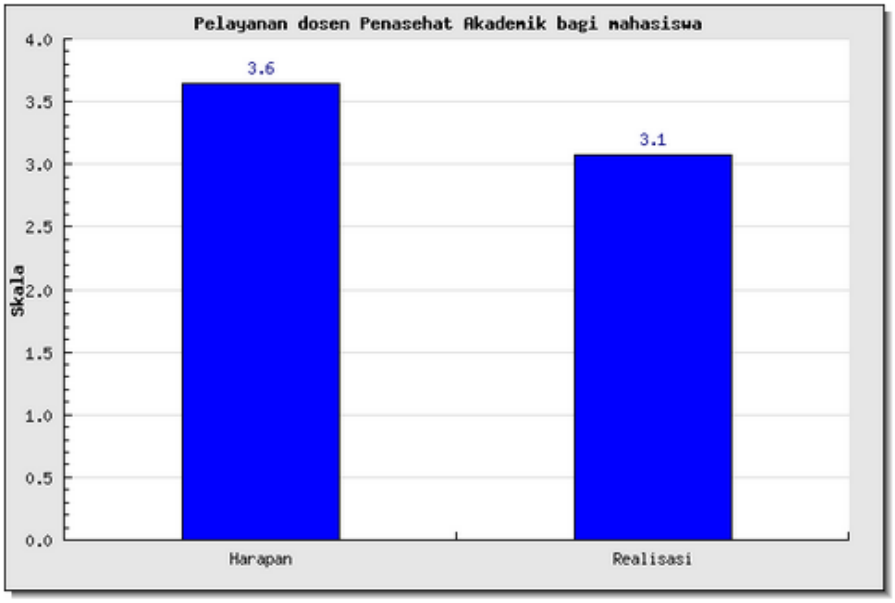
Gambar 4.28. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus



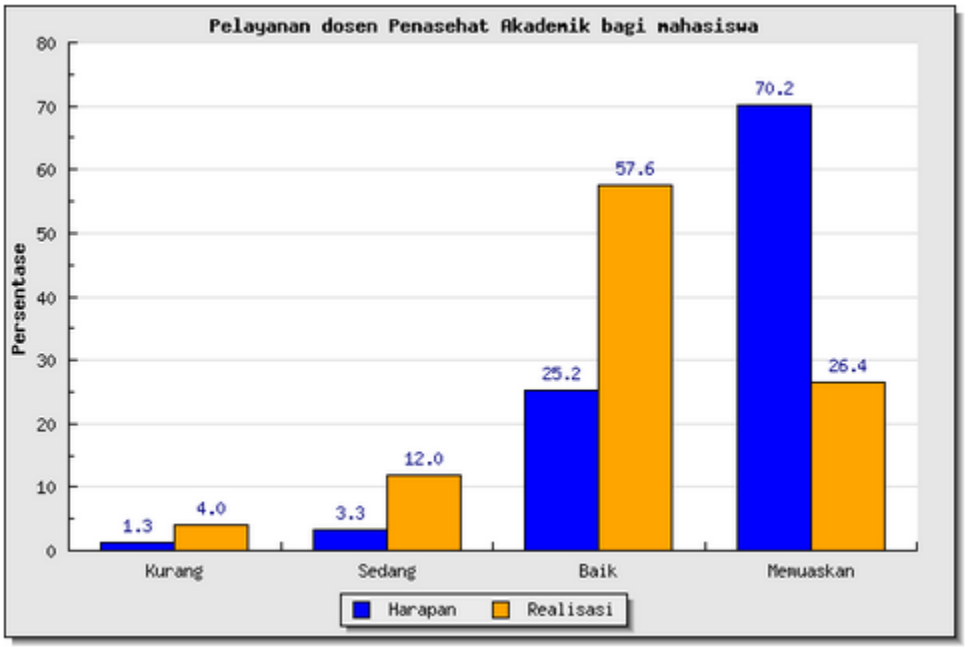
Gambar 4.29. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus

4.2.14. Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa sebesar 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.1. Dalam persentase, responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan sebanyak 84%.



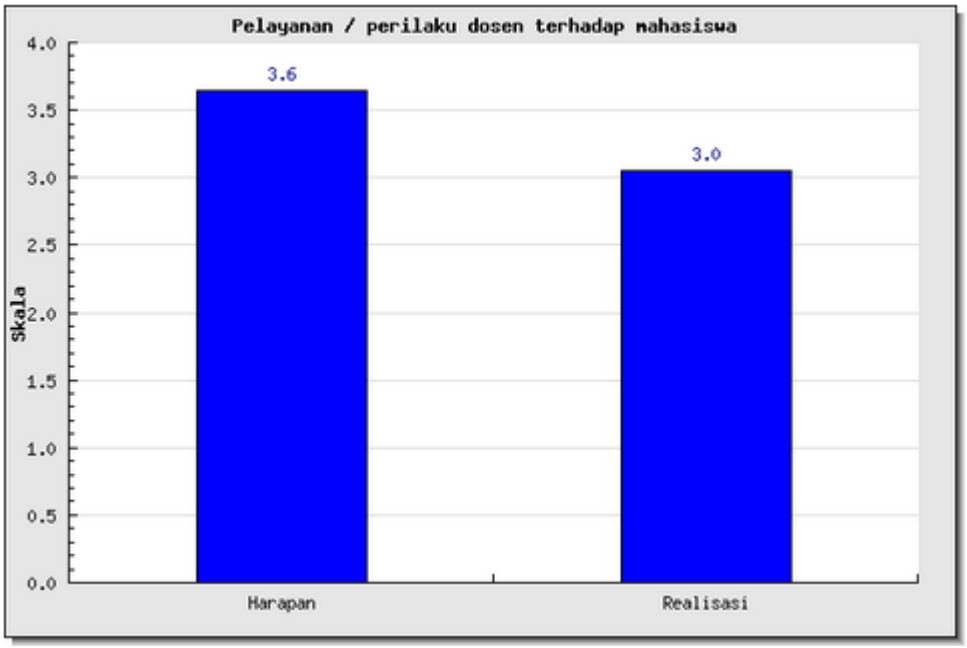
Gambar 4.30. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa



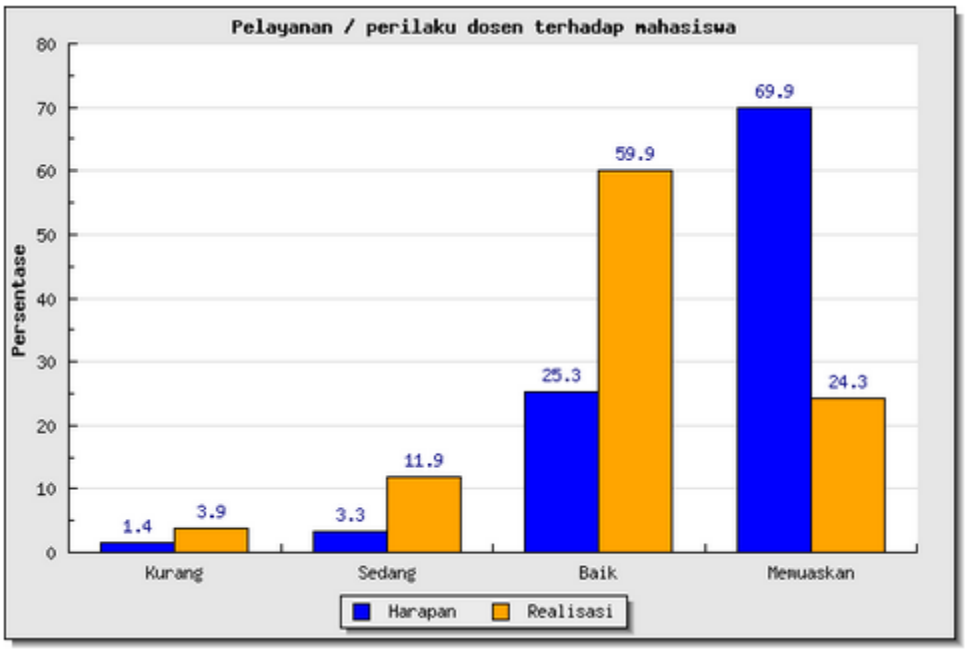
Gambar 4.31. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa

4.2.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa sebesar 3,6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0. Dalam persentase, 84.2% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



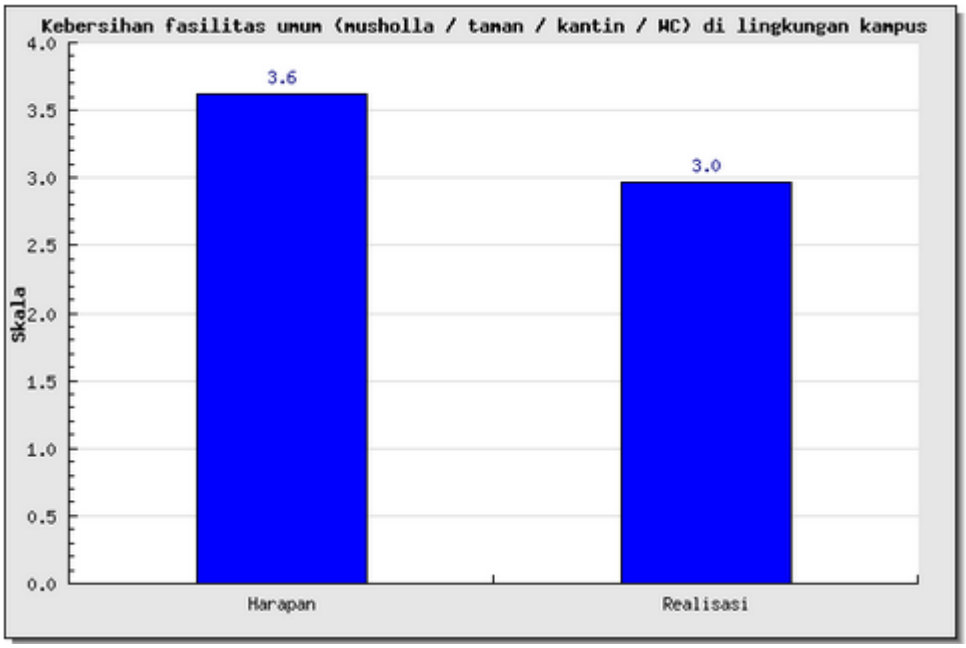
Gambar 4.32. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa



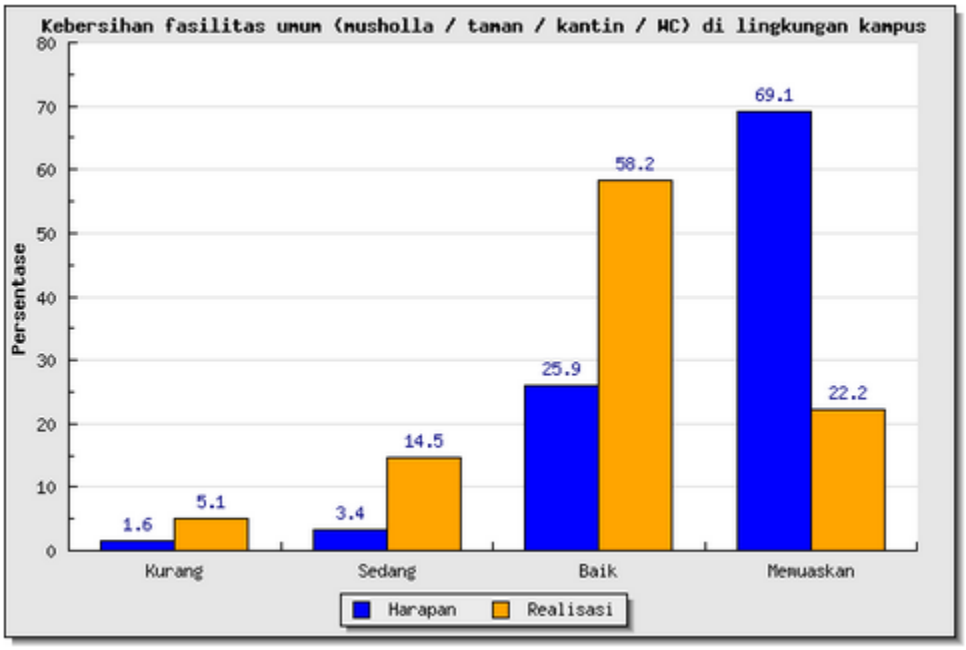
Gambar 4.33. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa

4.2.16. Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/ kantin/WC) di lingkungan kampus sebesar 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur hanya sebesar 3.0. Dalam persentase, 80.4% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



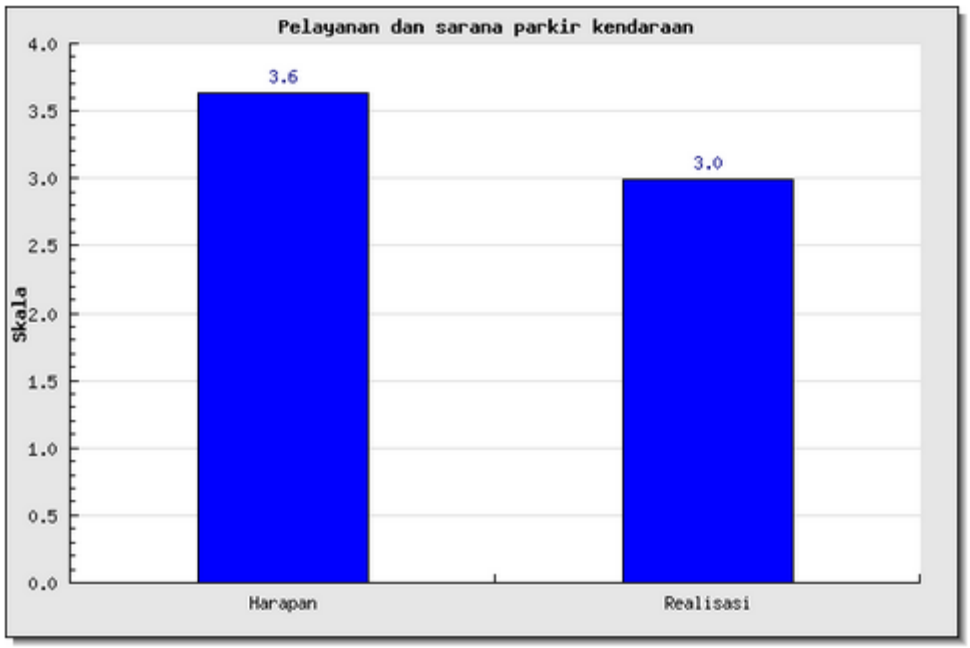
Gambar 4.34. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus



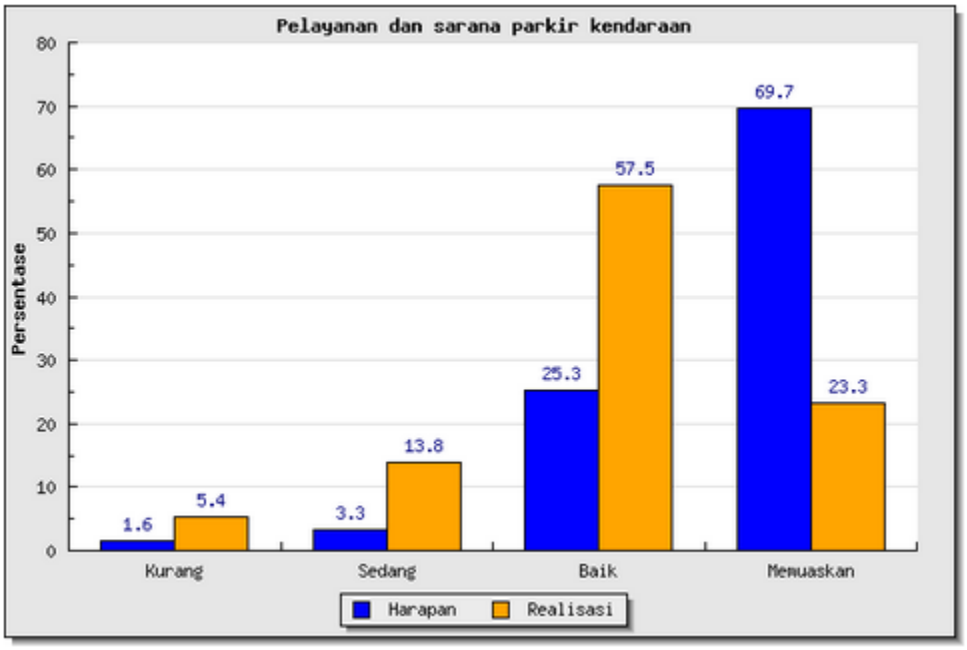
Gambar 4.35. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus

4.2.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan dan sarana parkir kendaraan sebesar 3.6 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.0. Dalam persentase, 80.8% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



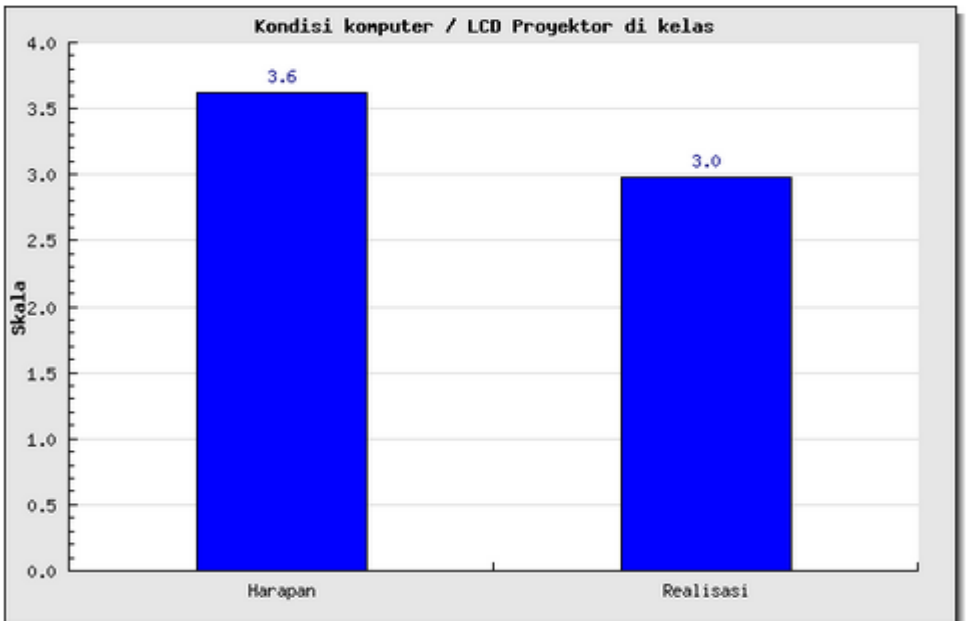
Gambar 4.36. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan



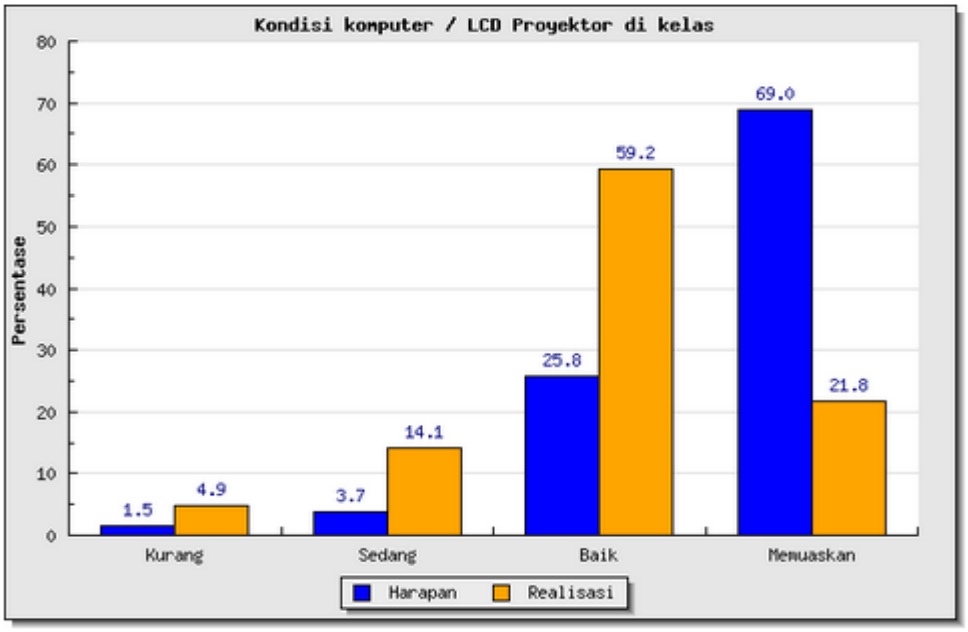
Gambar 4.37. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan

4.2.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kondisi komputer/LCD projector di kelas sebesar 3.6 sedangkan menurut rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada nilai 3.0. Dalam persentase, 81% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



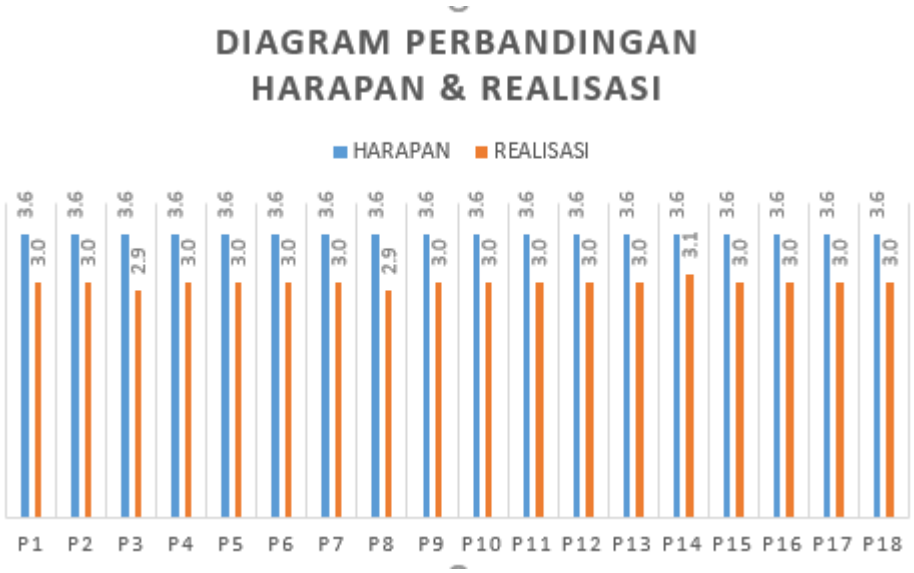
Gambar 4.38. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Komputer/LCD Projector di kelas



Gambar 4.39. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Komputer/LCD Projector di kelas

4.3. Diagram Perbandingan Harapan dengan Realisasi

Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur hanya dalam skala "baik" yaitu sebesar 3.0 (skala 1–4), meskipun rata-rata tingkat harapan/realisasinya sangat tinggi yaitu sebesar 3,6 (skala 1–4). Berikut ini perbandingan antara rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat realisasi dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden (skala 1–4):



Gambar 4.40. Grafik Diagram Perbandingan Harapan & Realisasi

Tabel 4.2 rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat realisasi 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden

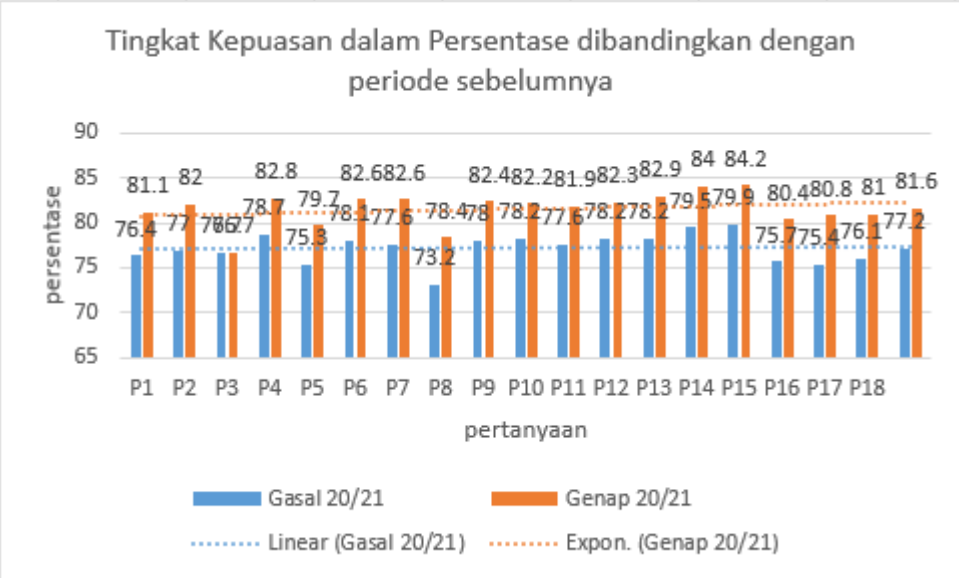
Keterangan

Pertanya-an	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	3.6	3.0
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	3.6	3.0
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	3.6	2.9
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	3.6	3.0
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	3.6	3.0
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	3.6	3.0
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	3.6	3.0
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	3.6	2.9
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.0
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.0
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	3.6	3.0
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.0
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.0
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	3.6	3.1
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	3.6	3.0
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	3.6	3.0
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	3.6	3.0
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	3.6	3.0
Rata-rata		3.6	3.0

Tabel 4.3 Tingkat kepuasan dalam persentase

Perfoma dalam persentase
(Baik dan Memuaskan)

Pertanya-an	Keterangan	Gasal 20/21	Genap 20/21
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	76.4	81.1
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	77	82
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	76.7	76.7
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	78.7	82.8
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	75.3	79.7
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	78.1	82.6
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	77.6	82.6
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	73.2	78.4
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	78	82.4
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	78.2	82.2
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	77.6	81.9
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	78.2	82.3
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	78.2	82.9
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	79.5	84
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	79.9	84.2
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	75.7	80.4
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	75.4	80.8
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	76.1	81
Rata-rata		77.2	81.6



Gambar 4.41. Grafik Tingkat Kepuasan dalam persentase

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan uraian bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,6 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.0 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini terdapat peningkatan dari semester sebelumnya, yaitu 81.6% dari sebelumnya 77.2%.
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 5 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah

Tabel 5.1 Nilai tertinggi dalam persentase terhadap jenis sarana dan prasarana

No.	Persentase	Jenis Sarana dan Prasarana
P15	84.2	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa
P14	84	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa
P13	82.9	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus
P4	82.8	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan
P6	82.6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id

5. Dari 18 bentuk pelayanan, 5 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah

Tabel 5.1 Nilai terendah dalam persentase terhadap jenis sarana dan prasarana

No.	Persentase	Jenis Sarana dan Prasarana
P17	80.8	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan
P16	80.4	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus
P5	79.7	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium
P8	78.4	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)
P3	76.7	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media

Hayat. 2017. "Manajemen Pelayanan Publik". Depok : Rajawali Pers

John A. Martilla and John C. James, "Importance-Performance Analysis" (Journal of Marketing, January, 1977) pp. 77 – 79.

Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara

Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

LAMPIRAN 1

KUESIONER
PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA
PEMBELAJARAN DAN UMUM BAGI MAHASISWA
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU – UNIVERSITAS & ASTRI BUDI LUHUR

Identitas Mahasiswa :
Jenis Kelamin : (1). Pria (2). Wanita
Fakultas : (1). FTI (2). FE (3). FT (4). FISIP (5). FIKOM (6). ASTRI
Program Studi : .....

Petunjuk Pengisian (1-18):
- Mulailah mengisi dari kolom harapan kemudian dilanjutkan ke kolom realisasi
- Berilah tanda silang (X) pada salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan

Definisi :
- Harapan adalah apa yang anda inginkan selama anda kuliah di Universitas/ASTRI Budi Luhur.
- Realisasi adalah apa yang anda alami / ketahui selama anda kuliah di Universitas/ASTRI Budi Luhur

Pilihan Jawaban:

Tingkat Harapan	
1	Kurang
2	Sedang
3	Baik
4	Memuaskan

Tingkat Realisasi	
1	Kurang
2	Sedang
3	Baik
4	Memuaskan

Harapan				PERNYATAAN	Realisasi			
1	2	3	4	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	1	2	3	4
1	2	3	4	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	1	2	3	4
1	2	3	4	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi komputer/LCD projector kelas	1	2	3	4