

ABSTRACT

Rekonstruksi Model pelayanan akademik melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana model pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini dan bagaimana model pelayanan tersebut dikembangkan sesuai dengan tuntutan profesionalitas layanan akademik dan juga tuntutan mahasiswa akan efisiensi dan efektifitas pelayanan layanan akademik. Hasil yang ingin dicapai adalah adanya hasil pengembangan model pelayanan publik yang telah mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung maupun menghambat terciptanya pelayanan akademik yang lebih berkualitas pada fakultas Ekonomi dan Bisnis. Metode penelitian ini dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh stakeholders terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik untuk menopang salah satu pilar perguruan tinggi yaitu *quality assurance* pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

Kata Kunci : *Quality Assurance* dan Dimensi Pelayanan