Erwina Kartika Palupi. (5030120). Kualitas Layanan Dosen Dalam Mengajar Di Fakultas Farmasi Universitas Surabaya. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2008).

INTISARI

Dalam bisnis pendidikan, kualitas dianggap sebagai keunggulan dan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Untuk memenuhi tuntutan ini, perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*) dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Kualitas pendidikan mengacu pada kualitas layanan yang terdiri dari kualitas hasil (*outcome*) dan kualitas fungsional antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas layanan sudah berjalan baik atau belum dapat dilihat dari persepsi, karena mahasiswa yang merasakan terkait kualitas layanan yang diberikan terutama layanan mengajar. Dengan adanya persepsi, perguruan tinggi akan memperoleh masukan dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Layanan mengajar seorang dosen akan dirasa sebagai layanan berkualitas ketika layanan dosen melebihi harapan siswa.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas layanan dosen yaitu mengajar dan mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen dalam mengajar di Fakultas Farmasi Universitas Surabaya. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Farmasi angkatan 2004-2007. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *quota sampling*. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan angket dan wawancara serta analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yaitu tabulasi-frekuensi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dosen Fakultas Farmasi Universitas Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini bisa diketahui dari adanya kesenjangan yang dialami mahasiswa antara harapan yang mereka miliki dengan persepsi akan kenyataan dari kualitas yang secara umum mereka dapatkan. Kesenjangan kualitas yang dirasakan oleh mahasiswa adalah pada dimensi *responsiveness* (-1.19), *empathy* (-1.12), dan *reliability* (-1.04).

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang bisa diberikan bagi dosen adalah lebih sabar dalam membimbing mahasiswa, mempererat hubungan dan interaksi dengan mahasiswa sehingga mengetahui apa yang diinginkan mahasiswa, menepati waktu mengajar, mengajar lebih menarik sehingga materi yang disampaikan lebih bisa diterima dengan mudah oleh mahasiswa.

Kata kunci: kualitas layanan mengajar, persepsi, mahasiswa