

ABSTRAK

Jamila Pandialang. NIM 261407092. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Dr. Arifin Tahir, M.Si. dan Pembimbing II Bapak Drs. Rusli Isa, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Provinsi Gorontalo terhadap masyarakat nelayan (anggota TMB). Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, identifikasi dengan menggunakan sejumlah pertanyaan (kuisisioner), dengan teknik wawancara kepada pegawai dan masyarakat nelayan (anggota TMB) dan observasi langsung di lokasi penelitian.

Hasil penelitian dan wawancara kepada pegawai dan masyarakat nelayan menunjukkan bahwa, pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Provinsi Gorontalo dilaksanakan dengan baik dan cukup maksimal dengan mencurahkan seluruh waktu dan konsentrasi untuk melayani masyarakat nelayan. Hal tersebut didukung dengan aspek internal, adanya sarana dan prasarana yang menunjang dan juga tingkat pendidikan pegawai, pelayanan yang berhubungan dengan usaha pengembangan masyarakat nelayan, pengajuan proposal, melakukan bimbingan teknis dan manajemen usaha taksi mina bahari, dan penyediaan sarana produksi usaha untuk nelayan, dapat terlaksana dengan baik, juga terbukti memberikan pelayanan berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Jamila Pandialang. NIM. 261 407 092. 2012. Analysis of Quality Service At TMB UPTD Fisheries and Marine Gorontalo province. Thesis, S1 Studies Program Management Department of Management, Faculty of Economics and Business, Gorontalo State of University. First advisor Dr. Arifin Tahir, M.Si. second advisor and Drs. Rusi Isa, M.Si.

This study aims to determine how the quality of existing services on Taxi Services Technical Unit Mina Bahari Gorontalo Province on fishing communities (TMB member). The study was conducted using qualitative methods, identification by using a number of questions (questionnaire), to interview techniques to the employee and the fishing community (members of the TMB) and direct observation at the sites.

The results of research and interviews to employees and the community of fishermen indicate that, Taxi service in the Office of Mina Bahari UPTD Gorontalo province and executed well enough to devote maximum time and concentration to serve the fishing community. This is supported by an internal aspect, the facilities and infrastructure that support and also the level of employee education, business services related to the development of fishing communities, proposals, conduct technical guidance and management of marine mina taxi business, and providing production facilities for fishing effort, can performing well, are also shown to provide a quality service.

Keywords: Quality of Service