

ABSTRAK

Endrik Mursalin Babuta. 2012. *Pelayanan Prima di Kantor Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato*. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Drs. Hi. M. Polinggapo, S.Sos, M.Pd dan Pembimbing II Dr. Arwildayanto, SPd, M.Pd.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato, untuk mengetahui kecepatan dan ketepatan pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato, dan untuk mengetahui etika pelayanan prima di Cabang Dinas Diknas Kecamatan Bilato

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu: 1) Bentuk pelayanan prima di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato berdasarkan konsep pendekatan sikap yaitu melayani dengan ramah dan dengan senyuman, perhatian pada saat ada keluhan dan kebutuhan guru dan tindakan yaitu menyelesaikan apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh guru, sehingga dapat memberikan kepuasan para pelanggan yang datang. Namun yang menjadi hambatan yaitu kurangnya staff pegawai dan sarana pendukung untuk melaksanakan pelayanan, 2) Kecepatan pelayanan di Kantor cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku, akan tetapi pihak Kantor cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato memberikan pelayanan lebih cepat terhadap kebutuhan pegawai yang sangat mendadak. Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai permintaan, 3) Etika pelayanan oleh pihak Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk.

Saran dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagi Kepala cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato seyogyanya dapat lebih meningkatkan ketepatan, kecepatan serta etika dalam memberikan pelayanan agar tujuan pendidikan yang dicanangkan bersama dapat terwujud, 2) Bagi staff pegawai di Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato, agar lebih berkompentensi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini guru di Kecamatan Bilato, 3) Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji faktor lain yang kiranya berhubungan dengan manajemen kepemimpinan Kepala Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato.

Kata kunci : Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Endrik Mursalin Babuta. 2012. Excellent Service at a Branch Office of Education District Bilato. Thesis, Department of Management Education, Faculty of Education, Gorontalo State University. I Advisor Drs. Hi. M. Polinggapo, S.Sos, M.Pd and II Advisor Dr. Arwildayanto, SPd, M.Pd.

The purpose of this study is to determine the form of excellent service to achieve customer satisfaction at the Branch Office of Education District Bilato, to determine the speed and accuracy of the excellent service at the Branch Office of Education District Bilato, and to know the ethics of excellent service at the Branch Office of Education District Bilato.

In this study using qualitative research methods with observational data collection, interviews and documentation.

The results of this study are: 1) Shape excellent service at the Branch Office of Education District Bilato approach based on the concept of attitude, attention and action, so as to provide customer satisfaction that comes. However, the obstacle is a lack of personnel and means of support staff to carry out the service 2) Speed of service in the education district offices Bilato be performed in accordance with applicable procedures, but the district education office branch Bilato provide faster service to the needs of an employee who is sudden. The ketepan service fits your needs and provide services on demand. 3) Ethics Branch of service by the District Education Office Bilato always pay attention to appearance, courtesy and hospitality services to achieve customer satisfaction. Convenience in obtaining services. Related to location, space and place of service, ease of reach, the parking of vehicles, availability of information, and instructions.

The advice in this study were: 1) For the education branch chief Bilato District could better improve the precision, speed and ethics in order to provide for education purposes can be realized together, 2) For staff employees in the District Education Office Bilato, to be more competent in doing service to the customer in this case a teacher in District Bilato, 3) is suggested to the researchers selanjutnyan to examine other factors that are presumably related to the management leadership of the Head of Branch Bilato District Education Office.

Keyword: Excellent Service.