

## ABSTRAK

**Rahmawati Suleman : “Kualitas Pelayanan Administrasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato ”**Skripsi, Program Studi administrasi pendidikan, Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, Tahun 2012. Pembimbing I Prof. Dr. Ansar M.Si, pembimbing II Arifin S.Pd, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) prosedur pelayanan ,2) kecepatan pelayanan,3) ketepatan pelayanan administrasi di lingkungan dinas pendidikan kabupaten pohuwato. Dalam Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tehnik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan tehnik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian Standar pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Pohuwato dimulai dari tahapan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari alur pelayanan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), kemudian diteruskan ke alur bidang masing-masing layanan.1) Jenis pelayanan yang diberikan tergantung pada bidang masing-masing yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. proses pelaksanaannya mengacu pada Standar Operasional Prosedur. 2) Kecepatan pelayanan administrasi yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Pohuwato dilihat dari target waktu, tidak semua pelayanan terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan disebabkan karena masing kurang lengkapnya dokumen serta disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Strategi yang dilakukan apabila mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan yakni menjalin komunikasi yang baik serta menjelaskan kepada masyarakat tentang penyebab keterlambatan proses pelayanan tersebut. Media yang digunakan dalam proses pelayanan diantaranya media komputer, laptop, printer serta media pendukung lainnya. 3) Ketepatan pelayanan administrasi yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan dilihat dari ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Kendala yang dihadapi sering terjadinya kerusakan pada sistem pelayanan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memberikan pembinaan serta pelatihan.

Untuk itu disarankan Hendaknya 1) pihak Dinas Pendidikan memberikan pembinaan, dan pelatihan kepada setiap bidang pelayanan agar proses pelayanan cepat dan tepat. 2) Hendaknya pihak Dinas Pendidikan menyediakan sarana prasarana yang lengkap untuk menunjang proses pelayanan, 3) Hendaknya pihak Dinas Pendidikan lebih menjalin hubungan koordinasi dan komunikasi dengan masyarakat agar proses pelayanan administrasi tidak mengalami kendala, 4) Hedaknya tata usaha dinas pendidikan selalu bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas masing- masing, 5)Hendaknya tata usaha dinas dalam melayani guru harus memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan tanggap,

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administrasi

## ABSTRACT

**Rahmawati Suleman: “Administrative Services quality at environmentally on duty Pohuwato's Regency Education ”** Paper, Studi's program education administration, Education Management majors Education Knowledge Faculty Gorontalo's Country University, Year 2012. Prof's i. counsellor. Dr. Ansar M.Si, counsellor II. Arifin S.Pd, M. Pd.

This research intent to know: 1 ) ministering procedures, 2 ) service rates, 3 ) administrative services accuracy at environmentally on duty pohuwato's regency education. In this Research utilize kualitatif's method descriptive with tehnik is data collecting which is by use of technics observation, interview, and documentation.

Observational result Ministering default that is at environment on duty Education Pohuwato is begun of administrative services step that given unto by society is seen from ruled service path deep Standard Operational Procedural (SOUP) then is kept on to groove area each layanan. 1) Ministering type that is given clings to area each one adjusted by requirement society requirement society. its performing process points on Procedural Operational Default. 2 ) administrative services speed those are at environment on duty Education Pohuwato is seen of time target, are not all ministering most solves at the time have already be determined reverential because masing less fledged it document and adjusted by society requirement. Strategy that is done if experience delay in processes service namely interlace good communication and wording to society about delay cause processes that service. Media that is utilized in ministering process amongst those computer media, leptop, printer and another supporting media. 3 ) Administrative services accuracy that is at environment on duty Education be seen from performing accuracy to ministering time schedule adjusted by society requirement. Faced constraint frequent its happening damage on ministering system. Effort that is done to increase administrative services quality with give construction and training.

To it is suggested Ought To 1) party on duty Education gives construction, and training to each that service area fast ministering process and correct. 2) Ought To side on duty Education provide fledged medium to prop service process, 3) Ought To side on duty Education moring to interlace coordination and communication relationship with that society process administrative services not experiences constraint, 4) ought to side administrations on duty education do ever work with heaving full accountability to what does become task each, 5) Ought To administrations on duty in service teacher shall give friendly service, quick, duly, and responsive,

Key word: Administrative, Services quality