

ABTRAK

Fahmi botutihe. 2013. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si dan Pembimbing II Tineke Wolok, ST, MM.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango. Tujuan penelitian yakni untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango.

Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data secara deskriptif, yakni dengan cara pendekatan observasi maupun wawancara yang diperoleh dan kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Sistem pelayanan belum terlaksana dengan baik karena belum didukung oleh unsur-unsur utama maupun pendukung pelayanan seperti sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas yang memadai dan pola penyelenggaraannya. 2) Kurangnya peminat karena masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor ini. 3) kedisiplinan pegawai masih kurang baik sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Hal ini jelas mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. 4) Pendidikan bagi pegawai kantor dinas pendidikan kabupaten bone bolango tetap dilakukan oleh pimpinannya walaupun tidak secara formal pendidikan tersebut dilakukan melalui pembinaan- pembinaan dan arahan-arahan agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.