

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI KANTOR
CABANG DINAS PENDIDIKAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo*

OLEH:

**FEBRIYANTI HUSAIN
NIM : 131412006**



**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI KANTOR CABANG DINAS
PENDIDIKAN KOTA SELATAN**

Oleh:

FEBRIYANTI HUSAIN

NIM: 131 412 006

Telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian hasil

Pembimbing I



Prof. Dr. Ansar, S.Pd, M.si
NIP. 19560106 198303 1003

Pembimbing II



Warni Tune Sumar, S.Pd M.Pd
NIP.19700324 200812 2001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan



Dr. Arifin Sukung, M.Pd
Nip. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN





PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI KANTOR
CABANG DINAS PENDIDIKAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

Oleh
Febriyanti Husain
Nim : 13141206

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin 31 Oktober 2016
Waktu : 07.00 Wita s/d selesai

Penguji:

- | | | |
|---|--|---------------|
| 1. Prof. Dr. Ansar, S.Pd, M.si
NIP. 19560106 198303 1003 |  | 1. 16/12/2016 |
| 2. Warni Tune Sumar, S.Pd M.Pd
NIP.19700324 200812 2001 |  | 2. 16/12/2016 |
| 3. Dr. Hj. ForyArmin Nawai, M.Pd
NIP. 19680626 20021 22001 |  | 3. 16/12/2016 |
| 4. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I
NIP. 19741123 200501 2 001 |  | 4. 16/12/2016 |

Gorontalo, Oktober 2016

DEKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN



Prof. Dr. Wenny Hulukati, M.Pd
NIP. 19570918 198503 2 001

ABSTRAK

Febriyanti Husain. 2016. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Gorontalo ”. Skripsi Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Warni Tune Sumar, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) Bentuk-bentuk pelayanan prima pegawai (2) sistem pelayanan prima pegawai (3) prosedur pelayanan prima pegawai (4) prinsip-prinsip pelayanan prima pegawai di kantor cabang dinas pendidikan kota selatan kota gorontalo. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan cara triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Bentuk-bentuk pelayanan prima pegawai (2) sistem pelayanan prima pegawai diterapkan dengan kerja sama baik dalam bentuk kerja sama tim dalam pelayanan serta koordinasi yang baik dengan pegawai melalui media sosial. (3) prosedur pelayanan prima pegawai yakni dengan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan serta persyaratan pelayanan yang mudah. Untuk itu disarankan: (1) pimpinan kantor cabang dinas pendidikan kota selatan terus mengupayakan pelayanan prima yang lebih baik dari waktu ke waktu dengan cara memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja pelayanan yang baik. (2) Sebaiknya pimpinan dibawah kepala dinas seperti bagian tata usaha dan umum melakukan pengawasan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. (3) sebaiknya pegawai terus mengupayakan langkah konkrit dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada pengguna layanan Langkah tersebut berupa kecepatan. (4) sebaiknya para pengguna layanan di kantor cabang dinas pendidikan kota selatan memperhatikan prosedur dan prinsip pelayanan , ketika terjadi sesuatu yang tidak sesuai.

Kata Kunci : pelayanan prima

ABSTRACT

Febriyanti Husain. 2016."Implementation of Quality Service Employees Branches In Gorontalo City Department of Education ". Skripsi Department of Education Management Faculty of Education, State University of Gorontalo. Supervisor I Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si and supervisor II warni tune Sumar, S. Pd, M. Pd.

This study aimed to describe (1) Forms excellent service employee (2) system excellent service employee (3) procedures excellent service employee (4) the principles of prima pelayanan employees in the branch office city education department south of the city of Gorontalo. The technique used in this study is qualitative. Data collection techniques used interviews, observation, and documentation.

Data analysis techniques used by means of triangulation. These results indicate that (1) Forms excellent service employee (2) excellent service employee system implemented with cooperation in the form of teamwork in the service as well as good coordination with employees via social media. (3) the employee excellent service procedures to provide services according to the needs and Governing Terms pelayanan easy. It is suggested that: (1) The branch office management southern city education department continues to pursue excellent service better from time to time by giving rewards to employees who have a good service performance. (2) Should under the leadership of heads of agencies such as the administration and general supervision to employees in providing services to end users. (3) sebaiknya employees continue to seek concrete measures to provide better public services to end users in the form of speed step. (4) should be the users of services in branches southern city education department pay attention to the procedures and principles of service, when something happens that does not fit.

Keywords: Excellent Service