

**HUBUNGAN BUDAYA MUTU DENGAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat untuk mengikuti ujian sarjana
Jurusan Manajemen Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan*

**CINDRAWATI TILOLA
131 412 109**

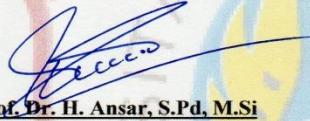


**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
HUBUNGAN BUDAYA MUTU DENGAN KINERJA PEGAWAI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

CINDRAWATI TILOLA
131 412 109

PEMBIMBING I


Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si
NIP. 19560106 198303 1 003

PEMBIMBING II


Dr. Arwidayanto, M.Pd
NIP. 19750915 200812 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo


Dr. Arifin Suking, M.Pd
NIP. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN BUDAYA MUTU DENGAN KINERJA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**CINDRAWATI TILOLA
131 412 109**

Telah dipertahankan didepan dewan pengaji

Hari/tanggal : Selasa, 15 November 2016

Waktu : 13:00 Wita s/d selesai

Pengaji

Tanda Tangan

1. **Dr. Asrin, S. Ag, M.Pd**
NIP.19711231 200812 1 008
2. **Dr. Arifin Suking, M.Pd**
NIP. 19760705 200604 1 004
3. **Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si**
NIP. 19560106 198303 1 003
4. **Dr. Arwidayanto, M.Pd**
NIP. 19750915 200812 1 001

1 24-11-2016

2 25-11-2016

3 26-11-2016

4 26-11-2016

Gorontalo, November 2016
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo

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

ABSTRAK

Cindrawati Tilola. 2016. ***“Hubungan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo”***. Skripsi Program Studi S1 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si dan Bapak Dr, Arwidayanto, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) budaya mutu, (2) kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, (3) Hubungan budaya mutu dengan kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian kuantitatif data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuisioner atau angket.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya mutu terletak pada kriteria yang baik dengan skor rata-rata sebesar 74.9%. kinerja pegawai dalam pelayanan mahasiswa terletak pada kriteria yang baik dengan skor rata-rata sebesar 80.7%. kemudian terdapat hubungan yang signifikan dari budaya mutu pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk itu perlunya peningkatan Budaya Mutu Mahasiswa dalam rangka untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Besarnya korelasi yakni sebesar 0.669%.

Kata Kunci: **Budaya Mutu, Kinerja Pegawai**

ABSTRACT

Cindrawati Tilola. 2016. "*Quality Culture Relationship with Employee Performance in Providing Student Services in the Faculty of Education, State University of Gorontalo*". Thesis Program S1 Management Education, Faculty of Education, State University of Gorontalo, under the guidance of Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si and Mr Dr. Arwidayanto, M.Pd

This study aims to determine (1) the culture of quality, (2) the performance of employees in providing services to students, (3) Relationship quality culture with employee's performance in providing services to students in the Faculty of Education, State University of Gorontalo. The method used in this study the research methods of quantitative research data was obtained using a questionnaire or a questionnaire.

These results indicate that the quality culture lies in a good criterion to skor average of 74.9%. performance of employees in the service of the student lies in a good criteria with an average score of 80.7%. then there is a significant correlation of quality culture at the Faculty of Education, State University of Gorontalo to employee performance in providing services to students. For the Quality Culture Students need to increase in order to improve employee performance Pendidikan Faculty of the State University of Gorontalo. The magnitude of the correlation which is equal to 0669%.

Keywords: **Quality Culture, Employee Performance**