

LAPORAN PENELITIAN  
UNGGULAN FAKULTAS  
DANA PNBP/BLU LEMLIT UNG  
TAHUN ANGGARAN 2015



REKONSTRUKSI MODEL PELAYANAN AKADEMIK BERBASIS *QUALITY ASSURANCE*  
MELALUI PENERAPAN DIMENSI-DIMENSI PELAYANAN PUBLIK  
PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Dr. Ismet Sufila, SE. M.Si (00180378002)  
Idham Masri Ishak, SE. M.Si (0023047702)

JURUSAN MANAJEMEN/PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2015

LAPORAN PENELITIAN  
UNGGULAN FAKULTAS  
DANA PNBP/BLU LEMLIT UNG  
TAHUN ANGGARAN 2015



REKONSTRUKSI MODEL PELAYANAN AKADEMIK  
BERBASIS *QUALITY ASSURANCE* MELALUI PENERAPAN DIMENSI-DIMENSI  
PELAYANAN PUBLIK PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si (00180378002)  
Idham Masri Ishak, SE. M.Si (0023047702)

JURUSAN MANAJEMEN/PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
BULAN OKTOBER TAHUN 2015

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN PENELITIAN UNGGULAN FAKULTAS**

Judul Kegiatan : REKONSTRUKSI MODEL PELAYANAN AKADEMIK  
BERBASIS QUALITY ASSURANCE MELALUI PENERAPAN DIMENSI-DIMENSI PELAYANAN PUBLIK PADA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

**KETUA PENELITIAN**

A. Nama Lengkap : Dr. Ismet Sullia, SE, M.Si  
B. NIDN : 0018037802  
C. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
D. Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran  
E. Nomor HP : 085340024000  
F. Email :

**ANGGOTA PENELITIAN (1)**

A. Nama Lengkap : Idham Ishak, SE, M.Si  
B. NIDN : 0023047702  
C. Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Lama Penelitian Keseluruhan : 1 tahun  
Penelitian Tahun Ke : 1  
Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp 34000.000,-  
Biaya Tahun Berjalan : - Diusulkan Ke Lembaga : Rp 34.000.000,-  
- Dana Internal PT : -  
- Dana Institusi Lain : -



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

(Dr. Hamzah Yunus, M.Pd)  
NIP/NIK. 196002231986031004

Gorontalo, 10 November 2015  
Ketua Peneliti,

(Dr. Ismet Sullia, SE, M.Si)  
NIP/NIK. 197803182006041002



Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian

(Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd)  
NIP/NIK. 196111141987031002

## IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Usulan : Rekonstruksi Model Pelayanan Akademik Berbasis *Quality Assurance* Melalui Penerapan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
2. Ketua Peneliti
  - a) Nama Lengkap : Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si
  - b) Bidang Keahlian : Administrasi/Manajemen
  - c) Jabatan Struktural :-
  - d) Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
  - e) Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
  - f) Alamat Surat :-
  - g) Telp/Fax :-
  - h) Email : ismet.sulila@gmail.com
3. Anggota Peneliti

No.	Nama dan Gelar Akademik	Bidang Keahlian	Instansi	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)
1	Idham Masri Ishak, SE. M.Si	Manajemen	FEB-UNG	3 Jam/Minggu
	-			

4. Obyek Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ. Neg. Gorontalo
5. Masa Pelaksanaan Penelitian
  - Mulai : Juli 2015
  - Berakhir : Desember 2015
6. Anggaran yang direalisasikan : Rp. 34.000.000,-
7. Lokasi Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
8. Hasil yang ditargetkan : Hasil kajian rekonstruksi model pelayanan akademik berbasis *quality assurance* melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ. Neg. Gorontalo.
9. Keterangan lain yang dianggap perlu

FRASATA

ABSTRACT

Rekonstruksi Model pelayanan akademik melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana model pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini dan bagaimana model pelayanan tersebut dikembangkan sesuai dengan tuntutan profesionalitas layanan akademik dan juga tuntutan mahasiswa akan efisiensi dan efektifitas pelayanan layanan akademik. Hasil yang ingin dicapai adalah adanya hasil pengembangan model pelayanan publik yang telah mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung maupun menghambat terciptanya pelayanan akademik yang lebih berkualitas pada fakultas Ekonomi dan Bisnis. Metode penelitian ini dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh stakeholders terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik untuk menopang salah satu pilar perguruan tinggi yaitu *quality assurance* pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

**Kata Kunci :** *Quality Assurance* dan Dimensi Pelayanan

<b>DAFTAR ISI</b>	
Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Lampiran .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan khusus .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Manajemen Pelayanan .....	4
2.2 Pelayanan Publik .....	5
2.3 Dimensi-dimensi pelayanan .....	7
2.4 Studi Pendahuluan .....	10
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>11</b>
3.1 Tujuan .....	11
3.2 Manfaat .....	11
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHAAN</b> .....	<b>13</b>
5.1 Model Pelayanan Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	13
5.2 Faktor pendukung maupun penghambat pelayanan akademik .....	17
5.3 Rekonstruksi pengmbanan model pelayanan akademik pada FEB .....	22

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	32
6.1 Simpulan .....	32
6.2 Saran .....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengembangan model layanan akademik bidang pendidikan...	25
Gambar 2. Pengembangan model layanan akademik bidang penelitian....	27
Gambar 3. Pengembangan model layanan akademik bidang peng. masyarakat	30
Lampiran 4. Daftar data awal dan tanggapan	42
Lampiran 5. Survei kemampuan kuantitatif penelitian	43
Lampiran 6. Pelaksanaan wawancara	47
Lampiran 7. Pelaksanaan pengamatan	54
Lampiran 8. Pelaksanaan dokumentasi	54
Lampiran 9. Alur kerja jurnal	55
Lampiran 10. Lampiran	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Justifikasi Anggaran Penelitian .....	34
Lampiran 2. Ketersediaan sarana dan prasarana penelitian.....	36
Lampiran 3. Susunan organisasi tim peneliti .....	37
Lampiran 4. Bio data ketua dan anggota .....	38
Lampiran 5. Surat pernyataan ketua peneliti .....	47
Lampiran 6. Pedoman wawancara .....	48
Lampiran 7. Pedoman pengamatan .....	53
Lampiran 8. Pedoman dokumentasi .....	54
Lampiran 9. Artikel jurnal .....	55
Lampiran 10 Lain-lain .....	70

## BAB I

### PENDAHULUAN

Paradigma baru penyelenggaraan layanan publik dalam bidang pendidikan telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga perguruan tinggi untuk terus berupaya menjadi lembaga terbaik dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pendidikan yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat.

Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pemberian/mendelegasikan wewenang dari atasan (pemilik wewenang) kepada bawahan (pelaksana). Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pendidikan yang disertai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pendidikan tersebut telah menjadikan perguruan tinggi sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas mencerdaskan kehidupan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks akademik otonomi penyelenggaraan perguruan tinggi juga merupakan isu yang penting dan menarik untuk dikaji secara ilmiah. Konsep pengembangan perguruan tinggi yang memberikan kesempatan secara otonom untuk terus meningkatkan perannya dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi haruslah dipahami sebagai suatu peluang untuk dapat menempatkan perguruan tinggi tersebut sebagai lembaga yang memiliki daya saing yang handal, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi sebagai tujuan yang ingin dicapai.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo sebagai salah satu fakultas memiliki peran penting, khususnya dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Ketiga tugas pokok perguruan tinggi sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui implementasi empat pilar pengembangan Universitas Negeri Gorontalo, yang meliputi 1) *Quality Assurance*, 2) *Information and Technology*, 3) Pengembangan *soft skill*, 4) *Environment*.