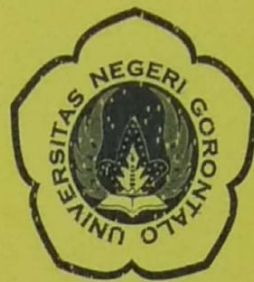


LAPORAN AKHIR
PENELITIAN PRODUK TERAPAN
TAHUN 2017



REKONSTRUKSI MODEL PELAYANAN AKADEMIK
BERBASIS *QUALITY ASSURANCE* MELALUI PENERAPAN DIMENSI-DIMENSI
PELAYANAN PUBLIK DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Tahun Pertama Dari Rencana Dua Tahun

TINEKE WOLOK, ST., MM

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : REKONSTRUKSI MODEL LAYANAN AKADEMIK
BERBASIS QUALITY ASSURANCE MELALUI
PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap : TINEKE WOLOK, S.T, M.M.
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo
NIDN : 0023057305
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Manajemen
Nomor HP : 085256540645
Alamat surel (e-mail) : tinekewolok@yahoo.com

Anggota (1)

Nama Lengkap : MOHAMMAD AGUSSALIM MONOARFA M.M
NIDN : 0017088001
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo

Institusi Mitra (jika ada)

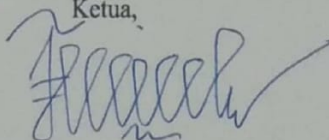
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 65,000,000
Biaya Keseluruhan : Rp 130,000,000

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



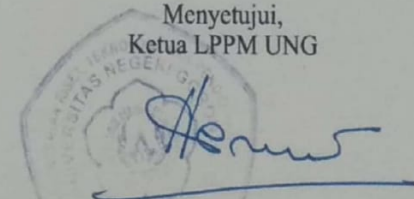
(Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE., MSA)
NIP/NIK 19600222311986031004

GORONTALO, 27 - 10 - 2017
Ketua,



(TINEKE WOLOK, S.T, M.M.)
NIP/NIK 197305232006042002

Menyetujui,
Ketua LPPM UNG



(Prof. Dr. Fenty U. Puluhulawa, SH, M.Hum)
NIP/NIK 196804091993032001

ABSTRACT

Rekonstruksi Model layanan akademik melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada di Universitas Negeri Gorontalo akan 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. Tahap pertama penelitian ini akan mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang model pelayanan akademik yang selama ini telah dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo. hasil yang ingin dicapai adalah menghasilkan suatu kajian tentang model pelayanan publik yang telah dilaksanakan selama ini. Tahap kedua penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan kajian secara mendalam dan menyeluruh mengenai model pelayanan akademik sesuai dengan tuntutan para pengguna layanan akademik melalui penerapan dimensi pelayanan publik dan melalui perbaikan model pelayanan. 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 di Universitas Negeri Gorontalo. Metode penelitian ini akan 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* di Universitas Negeri Gorontalo.

Key Words : Quality Assurance dan Dimensi Pelayanan

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan khusus	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Manajemen Pelayanan	4
2.2 Pelayanan Publik	5
2.3 Dimensi-dimensi pelayanan	7
2.4 Studi Pendahuluan	10
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	11
3.1 Tujuan	11
3.2 Manfaat	11
BAB IV METODE PENELITIAN	12
BAB V HASIL YANG DICAPAI	25
BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	35
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Faisal Sanapiah, *Format-format Penelitian Sosial*, 2005, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ivancevic, Gibson, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), Managing, New Jersey, Prentice Hall
- Osborde David & Gaebler Ted, 2005, *Reinventing Government (Mewirusahaakan Birokrasi)*, Penerjemah: Abdul Rosyid, PPM, Jakarta
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124
- Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar
- Widodo Djoko, 2007, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media, Malang
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya

Peraturan Perundangan:

Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.