

LAPORAN
PENELITIAN STRANAS INSTITUSI



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

TINEKE WOLOK, ST., MM
Dr. ISMET SULILA, SE., M.Si

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
AGUSTUS 2018

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) : tinckewolok@yahoo.com

Anggota (1)
Nama Lengkap : Dr ISMET SULILA S.E., M.Si
NIDN : 0018037802
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo

Institusi Mitra (jika ada)
Nama Institusi Mitra : Universitas Negeri Gorontalo
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman Kota Gorontalo
Penanggung Jawab :
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 71,000,000
Biaya Keseluruhan : Rp 138,350,000

Mengetahui,
Ketua LPPM Universitas Negeri Gorontalo



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

GORONTALO, 23 - 7 - 2018
Ketua,

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

RINGKASAN

Pada tahun kedua ini penelitian tentang 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 untuk menemukan model layanan tri dharma akademik yang efektif pada semua unit kerja di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo. Tahap pertama penelitian ini akan menindaklanjuti hasil penelitian tahun pertama yang selanjutnya akan diteruskan hasil dimaksud dengan pemodelan layanan tri dharma akademik. Hasil yang ingin dicapai adalah menemukan model baru dalam layanan tri dharma akademik berbasis *quality assurance* pada masing-masing layanan akademik. Tahap kedua penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan penyesuaian model dengan kebutuhan lapangan sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan dan obyek penerapan model layanan. 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, dan penerapan model layanan akademik akan mampu diterapkan pada setiap unit kerja dengan terus melakukan koreksi dan perbaikan serta penyesuaian sesuai dengan kebutuhan empirik di lapangan. 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. Metode pendukung yang digunakan juga dalam bentuk pemodelan. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik untuk mendukung salah satu pilar perguruan tinggi yaitu *quality assurance* di Universitas Negeri Gorontalo menuju *world class university*.

Key Words : Quality Assurance dan Dimensi Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan khusus	3
BAB 2 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 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	12
3.1 Tujuan	12
3.2 Manfaat	12
BAB 4 METODE PENELITIAN	16
BAB 5 HASIL YANG DICAPAI	17
BAB 6 RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	31
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

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 (Mewirauusahakan 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.