

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip pelayanan publik di Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Universitas Negeri Gorontalo, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti ingin mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Untuk itu fokus penelitian diarahkan pada pelayanan akademik bagi mahasiswa penerima bantuan bidik misi atau Kartu Indonesia Pintar. Data yang diperoleh melalui proses penelitian akan dilakukan pengabsahan data melalui metode triangulasi data, perpanjangan pengamatan dan melakukan Focus Grup Discussion sehingga diharapkan diperoleh data yang valid dan akan dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip pelayanan publik telah diterapkan dengan baik di Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Universitas Negeri Gorontalo,. Dilihat dari dimensi a). Tangible (bukti langsung), b). Reliability (kehandalan), c). Responsiveness (ketanggapan), d). Assurance (jaminan) dan e). Emphaty (Empati) sangat mendukung pegawai dalam melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas. Realitas ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan mahasiswa, stakeholder dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di BAKP.

Target akhir dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penerapan prinsip pelayanan publik di Biro Akademik dan Perencanaan Universitas Negeri Gorontalo sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi pimpinan dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian akan dibuat dalam bentuk jurnal ilmiah yang akan dipublikasikan pada jurnal atau prosiding nasional atau internasional yang bereputasi.

Kata kunci: prinsip, pelayanan publik