

ABSTRAK

NENENG WIDYASTUTI, Analisis Sistem Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Sekretariat Rektorat Universitas Negeri Gorontalo Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Analisis Sistem Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Sekretariat Rektorat Universitas Negeri Gorontalo. Secara lebih rinci penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan. Pertama, Kualitas sistem pelayanan administrasi dalam pelayanan publik pada sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo. Kedua, Mendeskripsikan Faktor-faktor yang menentukan sistem pelayanan administrasi pada bagian sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan diskriptif kualitatif, dengan menggambarkan kejadian nyata yang ditemui di lapangan. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan metode Observasi, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan melalui 4 tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini sebagai berikut. Pertama, Kualitas sistem pelayanan administrasi dalam pelayanan publik pada sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo.

Sistem pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Sistem pelayanan administrasi Dalam Peningkatan Sistem Pelayanan Publik Sekretariat Rektorat Universitas Negeri Gorontalo yang meliputi : a) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian pelayanan, c) sarana pelayanan, d) prasarana pelayanan, e) kompetensi petugas. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi sistem pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo. Jika dilihat lebih dalam lagi mengenai sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo merupakan perguruan tinggi yang menghasilkan mutu lulusan yang baik dan berguna bagi bangsa dan neagara

Kedua, Faktor-faktor yang menentukan sistem pelayanan daministrasi pada bagian sekretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, pelayanan publik yang dijalankan di secretariat rektorat Universitas Negeri Gorontalo yang meliputi faktor struktur organisasi dan kemampuan pegawai di lingkungan secretariat rektorat dinilai cukup baik. Untuk itu diperlukan kebijakan operasional yang lebih efektif dalam mengelola komponen struktur, seperti pendelegasian wewenang dan pengambilan keputusan kepada pegawai yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan.

Kata kunci : sistem, pelayanan