

ABSTRACT

Rizal Zulkarnain, SH. 2017. Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura), Pembimbing : (1) Dr. Hj. Iriani Ismail, MM. (2) Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., MM.

This research was conducted at the administration department at the Faculty of Economics and Business of Trunojoyo University Madura, with the aim to obtain an overview of the Excellent Service performed by the administration department. The study was conducted in the administration section by way of survey, interview, observation and reinforced with Questioner dissemination. Technique of data collecting done by descriptive analysis to service excellence. In this thesis is done by way of surveys and interviews on employees. From the data obtained, the majority stated that they had performed administrative services properly and correctly. The respondents used are employees at the Faculty of Economics and Business. Excellent service as an important part in improving the quality of service, one way to improve the quality of service is to use training. Based on the results of these interviews, we can conclude that the role of excellent service in the Faculty of Economics and Business is in accordance with the aspects of excellent service.

Keywords: excellent service, performance improvement, service quality.

ABSTRAK

Rizal Zulkarnain, SH. 2017. Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura), Pembimbing : (1) Dr. Hj. Iriani Ismail, MM. (2) Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., MM.

Penelitian ini dilakukan pada bagian administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura, dengan tujuan agar memperoleh gambaran tentang Pelayanan Prima yang dilakukan oleh bagian administrasi. Penelitian dilakukan pada bagian administrasi dengan cara survey, wawancara, observasi dan diperkuat dengan penyebaran Quesioner.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis deskriptif terhadap pelayanan prima. dalam tesis ini dilakukan dengan cara survey dan wawancara pada karyawan. Dari data yang diperoleh, mayoritas menyatakan bahwa mereka telah melakukan pelayanan administrasi dengan baik dan benar . Responden yang digunakan adalah karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

pelayanan prima sebagai bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat kita simpulkan bahwa peran pelayanan prima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah sesuai dengan aspek-aspek pelayanan prima.

kata kunci: pelayanan prima, peningkatan kinerja, kualitas pelayanan.

PERSEMBAHAN

Karya kecil yang sangat sederhana ini penulis persembahkan kepada :

*Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu ada di hatiku
Istri tercintaku yang telah perhatian di saat aku
membutuhkan
Anak-anakku sebagai penyemangat dalam kehidupanku
Para sahabat/sahabatku di kampus UTM
Semua rekan kerja yang telah memberikan dukungan
terimakasih atas semua dorongan serta perhatian yang
diberikan.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah serta puji syukur kehadiran Allah swt, atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul **“PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA (Studi Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)**

Penulisan tesis ini di susun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana bidang studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Tesis ini dapat selesai berkat bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. H. Muh Syarif, M.Si. Selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura
2. Bapak Dr. Deni SB Yuherawan, SH., MS., Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. Ir. Abdul Azis Jakfar, M.T. Selaku Wakil Rektor II, dan Bapak H. Boedi Mustiko SH., M.Hum., Selaku Wakil Rektor III
3. Bapak Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sekaligus sebagai dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan selama dalam pembuatan tesis ini.
4. Para Wakil Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Bapak Dr. Muhammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si. selaku KaProdi Magister Manajemen yang dengan sabar dan tulus memberikan semangat serta motivasi dalam penulisan tesis ini.
6. Ibu Dr. Nurita Andriani, Ir., M.M. selaku Sekretaris Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sekaligus sebagai dosen penguji.
7. Bapak dan Ibu Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Magister Akuntansi, Magister Ilmu Ekonomi, S1 Manajemen, S1 Akuntansi, S1 Ekonomi

Pembangunan, D3 Akuntansi Sektor Publik dan D3 Enterpreneurship.

8. Ibu Dr. H. Iriani Ismail, Dra., M.M. selaku Pembimbing I, yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta memberi motivasi sehingga penulisan tesis ini dapat tersusun dengan baik
9. Bapak Mochammad Wispandono, SE., MS., selaku dosen penguji
10. Seluruh dosen, Karyawan dan pihak-pihak Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Trunojoyo Madura yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.
11. Kedua orang tua, Istri dan anak-anakku yang telah memberikan support sehingga tesis ini dapat tersusun.
12. Rekan-rekan satu angkatan yang selalu kompak serta saling mendukung, terima kasih atas semuanya selama ini.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.

Akhir kata, peneliti berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mempunyai kepentingan.

Bangkalan, 16 Agustus 2017

Rizal Zulkarnain, SH.
NIM. 150261100004

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Tesis	ii
Daftar Penguji	iii
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	iv
Abstrak	v
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pendidikan Tinggi	10
2.1.2 Fungsi Pendidikan Tinggi	11
2.1.3 Tujuan Pendidikan Tinggi.....	11
2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	12
2.3 Kepuasan Mahasiswa	14
2.4 Peningkatan Kinerja	21
2.5 Kepuasan Mahasiswa	25
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.7 Harapan Mahasiswa	29
2.8 Penelitian Terdahulu	32
2.9 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	41
3.3 Teknik dan Pengumpulan Data	42
3.4 Definisi Operasional Variabel	44
3.5 Teknik Observasi.....	45
3.6 Teknik Analisa Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	48
4.1.2 Visi dan Misi	49
4.1.3 Tujuan	49
4.1.4 Jaringan Kerjasama	50
4.1.5 Fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis	50
4.1.6 Program Studi Sarjana dan Diploma.....	50

4.1.7 Program Studi Magister	51
4.2 Karakteristik Responden	52
4.3 Hasil Penelitian	54
4.4 Pembahasan	55
4.5 Hasil Wawancara.....	58
4.6 Faktor Pendukung dan Penghambat	68
4.7 Implikasi	69
4.8 Keterbatasan Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	76
Rekapitulasi Pelayanan.....	79

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Berfikir.....	36
Struktur Organisasi	96
Foto Wawancara.....	97
Standar operating procedure (SOP) Pelayanan.....	101