

ABSTRAK

Nurtan NIM **20.1.12.026**, Judul skripsi “*Implementasi Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II* “, Manajemen Pendidikan Islam, Tarbiyah, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Dosen Pembimbing I, H. Arif Rembang Supu. M.Pd. dan Dosen Pembimbing II Dr. Hj. Rusmiati Indrayani. M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi layanan Pendidikan dan kepuasan pelanggan internal di kantor Cabang Dinas Pendidikan wilayah II dan Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan internal Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II, Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan informan kepala sekolah dan staf cabang dinas pendidikan wilayah II

Dalam proses pencarian data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi. Dalam analisis dan interpretasi data, peneliti menggunakan model Miles and Huberman yaitu Pengumpulan data , reduksi, penyajian data , dan pengambilan kesimpulan. Sedangkan dalam uji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Secara keseluruhan melalui hasil wawancara, observasi dan kajian dokumen penelitian ini menunjukkan bahwa kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II Kutim-Bontang telah melaksanakan layanan pendidikan yang berkualitas kepada para pelanggan internalnya. Hal ini didukung dengan pelayanan yang telah dilakukan untuk kepuasan para pelanggan internalnya dengan menerapkan atau mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yakni *1.keterbukaan informasi,2, keramahan dalam melayani, 3, efektifitas Waktu 4,kemudahan dalam pelayanani, 5. bekerja berdasarkan SOP dan 6. menciptakan suasana aman dan nyaman di tempat pelayanan.. Upaya yang dilakaukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal Cabang Dinas Pendidikan wilayah II yaitu dengan 1, meyediakan papan Informasi ,2, Sosialisasi Mengenai SOP Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II ke sekolah -sekolah dan 3, Mendirikan Gedung baru agar ruang tunggu Pelayanan dan lahan parkir luas sehingga memudahkan para pelanggan untuk memarkir kendaraan.*

Kata Kunci : *Implementasi Layanan Pendidikan, Kepuasan Pelanggan Internal*