**ABSTRAK**

EKO SUMARYANTO. Penerapan Pelayanan Prima dalam Pembelajaran di SMK Negeri 1 Mamuju Utara(Dibimbing oleh Andi Agustang dan Hanafie Mahtika).

Tujuan penelitian ini adalah (i) untuk mengetahui gambaran penerapan pelayanan prima dalam pembelajaran di SMK Negeri 1 Mamuju Utara. (ii) untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapan pelayanan prima dalam pembelajaran di SMK Negeri 1 Mamuju Utara. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Mamuju Utara. Sumber data dalam penelitian ini ditetapkan secara purposive antara lain kepala sekolah, guru-guru dan peserta didik di SMK Negeri 1 Mamuju Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis secara kualitatif yang pada bagian akhir disahkan dengan meningkatkan ketekunan, triangulasi dan *membercheck*.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa (i) penerapan pelayanan prima dalam pembelajaran di SMK Negeri 1 Mamuju Utara secara keseluruhan belum terlaksana dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan prima yang diuraikan sebagai berikut: a) pelayanan prima guru ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) belum dilakukan sepenuhnya dengan baik, b) pelayanan prima guru ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah dilakukan dengan baik, c) pelayanan prima guru ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) belum dilakukan sepenuhnya dengan baik, dan d) pelayanan prima guru ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) sudah dilakukan dengan baik, e) pelayanan prima guru ditinjau dari dimensi penanda fisik (*tangibles*) belum memadai untuk memberikan pelayanan yang maksimal (ii) Terdapat beberapa faktor yang mendukung penerapan pelayanan prima dalam pembelajaran di SMK Negeri 1 Mamuju Utara diantaranya yaitu a) kehandalan, semangat dan motivasi guru yang tinggi dalam mengajar, b) daya tanggap, kesediaan guru membantu mengatasi kesulitan/permasalahan pribadi peserta didik, c) jaminan, keramahan dan kenyamanan guru dalam mengajar, d) empati, kepedulian guru dengan memberi tambahan jam belajar di rumah, kemudahan guru untuk ditemui dan dihubungi, e) penanda fisik, lingkungan sekolah tenang dan nyaman karena jauh dari pusat keramaian, serta banyaknya area perkebunan dan pertanian di sekitar sekolah. Sedangkan faktor yang menghambat yaitu a) kehandalan, kurang konsistenya guru dalam ketepatan waktu pelaksanaan pembelajaran, b) jaminan, kompetensi guru yang masih perlu ditingkatkan, jumlah guru yang belum mencukupi, kompetensi/kualifikasi pendidikan guru tidak sesuai dengan pelajaran yang diajarkan, c) penanda fisik, kurangnya prasarana ruang kelas, laboratorium, serta lahan praktik pertanian, kurangnya sarana perpustakaan seperti buku-buku mata pelajaran produktif, sarana laboratorium berupa peralatan dan bahan praktikum.

**ABSTRACT**

EKO SUMARYANTO. *The Implementation of Excellent Service in the learning at SMK Negeri 1 North Mamuju* (Supervised by Andi Agustang and Hanafie Mahtika).

The study aimed at discovering (i) the description of the implementation of excellent service in teaching at SMKN 1 North Mamuju, (ii) the supporting and inhibiting factors on the implementation of excellent service in teaching at SMKN 1 North Mamuju. The type of the study was qualitative research with descriptive approach. The study was conducted at SMKN 1 North Mamuju in North Mamuju district. The data were taken purposively and obtained the principal, teachers, and students at SMKN 1 North Mamuju. Data were collected through interview, observation, and documentation. Data were analyzed qualitatively then validated by conductin with increasing persistence, triangulation, and membercheck.

The results of the study revealed that (i) implementation of excellent service in teaching at SMKN 1 North Mamuju overall was not conducted optimally, proved by a) the excellent service of teachers based on reliability dimension have not been fully performed well, b) the excellent service of teachers based on responsiveness dimensions was conducted well, c) the excellent service of teachers based on assurance dimensions have not been fully performed well, d) the excellent service of teachers based on empathy dimensions was conducted well, and e) the excellent service of teachers based on tangibles dimensions was not adequate to provide maximum service, (ii) The supporting and inhibiting factors on the implementation of excellent service in teaching at SMKN 1 North Mamuju were, a) the reliability, spirit and motivation of teachers are high in teaching, b) the responsiveness, willingness of teachers to help overcome difficulties/personal problems of students, c) the assurance, friendliness and comfort of teachers in teaching, d) the empathy, attention and caring teachers by providing additional hours of study at home, ease of teachers to be found and contacted, e) the tangible, quiet and comfortable school environment due to far from the noisiness, many plantations and agriculture area around the school. Whereas, the inhibiting factors were, a) the reliability, inconsistency of teachers in the timely implementation of the learning, b) the assurance, teacher competence that still needs to be improved, the number of teachers were insufficient, irrelevant competency/qualification of teacher education with the lessons taught, c) the tangible, lack of infrastructure classrooms, laboratories, and land farming practices, lack of facilities such as library books productive subjects, laboratory facilities in the form of equipment and lab materials.