

**Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan

Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Zahara Ulfah Yanaz

14020414060011

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

**Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan

Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Zahara Ulfah Yanaz

14020414060011

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Nama Penyusun : Zahara Ulfah Yanaz

NIM : 14020414060011

Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang, Agustus 2017

Dekan,


Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002


Dosen Pembimbing :

1. Dra. Hesti Lestari, MS



(.....)

Dosen Penguji Tugas Akhir :

1. Drs. Zainal Hidayat, MA


(.....)

2. Dra. Hesti Lestari, MS


(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahara Ulfah Yanaz
NIM : 14020414060011
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan karya orang lain. Teks yang bukan karya saya, dicantumkan dengan mengutip/mencantumkan sumber asal kutipan (citasi) orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2017

Pembuat Pernyataan,



Zahara Ulfah Yanaz

NIM. 14020414060011

MOTTO

*“Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keikhlasan dan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

*“Kesuksesan bukan dilihat dari hasilnya, tapi dilihat dari prosesnya.
Karena hasil dapat direkayasa dan dibeli, sedangkan proses selalu jujur
menggambarkan siapa diri kita sebenarnya”*

*“Waktu dan tenaga yang telah dihabiskan untuk belajar, pasti akan selalu
melahirkan sesuatu yang berguna untuk kehidupan kita nantinya”*

PERSEMBAHAN

Persembahan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya
2. Kedua orang tuaku, terimakasih atas segala do'a dan dukungannya selama ini
3. Seluruh keluargaku, dan adik-adik tercinta yang telah mensupport
4. Kepada Bu Hesti, Bu Dewi dan Pak Zainal yang telah membimbing, memberi masukan, dan mensupport penulis
5. Semua sahabatku, Diana, Citra, Wahyudi, Rafa, Tanya dan lainnya
6. Serta seluruh teman-teman Administrasi Perkantoran 2014 yang penulis sayangi

ABSTRAKSI

Nama Penyusun : Zahara Ulfah Yanaz
NIM : 14020414060011
Judul Tugas Akhir : Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Program Studi : D-III Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan pada Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Permasalahan yang diteliti, menyangkut 5 (lima) indikator dimensi pelayanan. Permasalahan tersebut meliputi, bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Subbagian Akademik FISIP UNDIP, beserta hambatan dalam pelayanan dan solusinya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Subbagian Akademik di FISIP UNDIP masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, respon dari pegawai terhadap keluhan dari mahasiswa masih rendah, sikap pegawai yang kurang ramah terhadap mahasiswa, adanya prasarana yang kurang memadai, penataan arsip yang tidak tertata dengan rapi, serta tata ruang kantor yang belum tertata dengan rapi.

Saran yang dapat diberikan meliputi, adanya pemberian motivasi kerja dari atasan terhadap pegawai, perlunya diklat mengenai pelayanan khusus untuk pegawai, memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah dibuat, dan perlu adanya pemasangan slogan tentang pelayanan yang baik, agar pegawai selalu termotivasi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dikatakan pelayanan yang prima.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing



Dra. Hesti Lestari, MS
NIP.19590207.198303.2.003

ABSTRACT

Author Name : Zahara Ulfah Yanaz
Student Number : 14020414060011
Final Exam Tittle : Management of Service Academic Sub Division For
Students At The Faculty Social and Political Sciences
Diponegoro University
Programme of Study : Diploma III Office Administration

The research was conducted in the Academic Sub-Divisions of the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University. This research uses qualitative research methods. Problems examined with regard to the 5 (five) dimensions of service indicators. These problems include, how existing service management in Academic Sub-Divisions FISIP UNDIP, along with barrier in services and solutions.

The results of this study indicate that the service of Academic Sub-Divisions in FISIP UNDIP still not optimal. It can be seen from employees who are less quickly in providing services to students, responsiveness from employees to complaints from students is still low, attitude of employees who are less friendly to students, the lack of adequate infrastructure, arrangement of archives that are not arranged neatly and the layout of the office that has not been neatly arranged.

Suggestions that can be given include, the giving of employee motivation from employer to employee, the need of training about special service for employee, giving sanction to employees who do not perform their duty in accordance with SOP (Standard Operating Procedure) which have been made, and there needs to be a slogan about good service, so that employees are always motivated, so the services provided can be said to be excellent service.

Keywords : Management, Services

*Is Agreed,
Counselor Lecturer*



Dra. Hesti Lestari, MS
NIP.19590207.198303.2.003

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro”.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat, agar bisa menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan do’a selama dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berbagai nikmat dan kemudahan, sehingga laporan ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Hesti Lestari, M.S selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan juga sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memotivasi, dan memberikan masukan kepada penulis.

4. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku Sekretaris Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah senantiasa membimbing, memotivasi, dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Zainal Hidayat, M.A selaku Dosen Wali yang telah memotivasi dan memberikan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
7. Keluargaku, Mamah, Papah serta adik-adikku tesayang yang senantiasa memberi dukungan, semangat, dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Diana, Citra, Wahyudi Maulana selaku orang yang selalu mensupport penulis dari awal kuliah hingga saat ini.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat tercinta di Program Studi Administrasi Perkantoran Angkatan 2014 yang telah memberikan masukan, semangat dan bantuannya kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat berbagai kekurangan sehingga masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis meminta kritik dan saran yang membangun dan berguna bagi penulis.

Akhirnya penulis menyampaikan terima kasih dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, Agustus 2017
Penulis,



Zahara Ulfah Yanaz

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6

1.3.1	Tujuan Penelitian	6
1.3.2	Manfaat Penelitian	6
1.4.	Landasan Teori.....	8
1.4.1.	Definisi Manajemen Pelayanan	8
1.4.2.	Tujuan Pelayanan.....	9
1.4.3.	Indikator Pelayanan Publik Yang Baik.....	10
1.4.4.	Ciri-Ciri Pelayanan.....	11
1.4.5.	Jenis-Jenis Pelayanan.....	12
1.4.6.	Manfaat Manajemen Pelayanan.....	13
1.4.7.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mana jemen Pelayanan.....	13
1.4.8.	Standar Pelayanan Publik.....	15
1.5.	Metode Penelitian	17
1.5.1.	Fokus dan Lokus	18
1.5.2.	Tipe Penelitian.....	18
1.5.3.	Sumber Data	19
1.5.4.	Teknik Pengumpulan Data	20
1.5.5.	Informan Penelitian	21

1.5.6. Fenomena Penelitian.....	22
1.5.7. Instrumen Penelitian	23
1.5.5. Tahapan Analisis Data	23
BAB II GAMBARAN UMUM	25
2.1. Sejarah Singkat di FISIP UNDIP	25
2.2. Visi dan Misi FISIP UNDIP	28
2.2.1. Visi FISIP UNDIP	28
2.2.2. Misi FISIP UNDIP.....	29
2.3. Profil Bidang Akademik	29
2.3.1. Program Pendidikan	29
2.3.2. Mekanisme Registrasi Administrasi dan Akademik.....	31
2.3.3. Beban, Masa Studi dan Penentuan Mata Kuliah.....	32
2.3.4. Penilaian Hasil Belajar.....	33
2.3.5. Evaluasi Kemajuan Mahasiswa.....	37
2.3.6. Kurikulum.....	41
2.3.7. Pindah Studi.....	41
2.3.8. Ijin Perkuliahan	47
2.3.9. Mekanisme Ujian Susulan.....	48

2.3.10. Penghentian Studi Sementara (Cuti Akademik).....	49
2.3.11. Mahasiswa Mangkir	51
2.3.12. Kuliah Kerja Nyata (KKN).....	51
2.3.13. Publikasi Ilmiah.....	52
2.4. Struktur Organisasi.....	55
2.4.1. Organisasi Fakultas.....	55
2.4.2. Struktur Organisasi di FISIP UNDIP.....	56
2.4.3. Struktur Organisasi di Bagian Tata Usaha di FISIP UNDIP.....	61
2.5. Daftar Nama Pegawai Di Subbagian Akademik Publik Tahun 2016/2017.....	62
2.6. Tugas Pokok Subbagian Akademik.....	65
BAB III PENYAJIAN HASIL PENELITIAN	69
3.1 Informan Penelitian	70
3.2 Hasil Penelitan	70
3.2.1. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	70
3.2.2. <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	77
3.2.3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	84
3.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	88

3.2.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	92
3.3. Hambatan Dalam Pelayanan Akademik.....	96
3.4. Solusi dari Hambatan Pelayanan Akademik.....	97
BAB IV PENUTUP	99
4.1 Kesimpulan	99
4.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.4.2.1. Tabel Struktur Organisasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.....	56
2.4.3.1. Tabel Struktur Organisasi di Bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.....	61
2.5.1. Tabel Daftar Nama Pegawai di Subbagian Akademik secara Keseluruhan.....	64
2.6.1. Tabel Tugas Pokok Subbagian Akademik.....	65

DAFTAR GAMBAR

3.2.2.1. Gambar Antrian Mahasiswa.....	79
3.2.2.2. Gambar Tata Ruang di Subbagian Akademik.....	81
3.2.2.3. Gambar Penataan Berkas atau Arsip yang Berantakan.....	82
3.2.2.4. Gambar Penampilan Pakaian Pegawai.....	84

DAFTAR BAGAN

2.3.2.1. Bagan Alur Registrasi Administrasi Universitas.....	31
2.3.2.2. Bagan Alur Registrasi Akademik.....	31