

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro tentang “Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berikut hasil wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan dengan mahasiswa dan pegawai, dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan maka, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro ini masih banyak kekurangan dan belum sesuai dengan prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan.
2. Hambatan yang terjadi pada pelayanan di Subbagian Akademik, yaitu dapat dilihat dari penilaian mahasiswa mengenai, pegawai yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, respon ketanggapan dari pegawai terhadap keluhan dari mahasiswa masih rendah, kurangnya kepedulian dan sikap ramah dari pegawai terhadap mahasiswa.

Tata ruang kantor di Subbagian Akademik masih belum tertata dengan rapi, seperti banyaknya arsip atau berkas yang menumpuk di meja maupun di lantai pada ruangan ini. Prasarana disini kurang lengkap, dapat dilihat dari

jumlah komputer yang ada di Subbagian Akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa.

3. Sebaiknya, pegawai di Subbagian Akademik ini memberikan pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan prosedur yang ada terhadap mahasiswa. Hal ini dilakukan, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik, dan dapat memuaskan pengguna layanan yang di dalam hal ini adalah mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara optimal.

4.2. SARAN

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, penulis dapat mengemukakan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, saran tersebut meliputi :

1. Sebaiknya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas yang dalam hal ini adalah Dekan dan Kasubbag Akademik harus senantiasa memberikan motivasi kerja kepada setiap pegawai, agar pegawai dapat menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dengan baik.
2. Pegawai di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas ini perlu diberikan pelatihan atau diklat mengenai pelayanan, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, respon ketanggapan dari pegawai terhadap keluhan dari mahasiswa menjadi tinggi, serta terciptanya kepedulian dan sikap ramah dari pegawai terhadap mahasiswa. Selain itu, perlu adanya penambahan prasarana, seperti komputer bagi mahasiswa untuk mengakses aplikasi SISKAs maupun SIMAWEB di bagian depan ruang akademik.

Pegawai sebaiknya, mentata ulang ruangan yang ada agar terlihat rapi. Seperti, merapikan berkas atau arsip yang menumpuk di meja dan di lantai ke dalam *filling cabinet*. Hal tersebut perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal, karena jika tata ruang terlihat rapi dan nyaman akan meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

3. Di dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan yang ada di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas, maka Fakultas dapat memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah dibuat. Selanjutnya, perlu adanya pemasangan slogan yang ditempatkan di kantor subbagian akademik tentang pelayanan yang baik. Hal ini dilakukan agar para pegawai selalu membaca dan termotivasi saat melihat slogan tersebut, sehingga dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa, dosen dan pegawai lainnya.