

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH HUMAS TERHADAP STAFF
DAN KARYAWAN DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**



TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Disusun Oleh

Lutfi Hamid Saktiawan

14020414090047

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2019

PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Pelayanan Prima Oleh Humas Terhadap Staff
dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

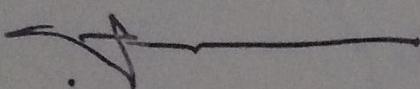
Penyusun : Lutfi Hamid Saktiawan

Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III.**

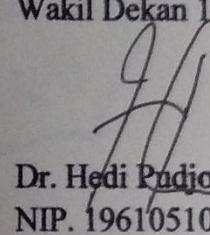
Surabaya, Juni 2019

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

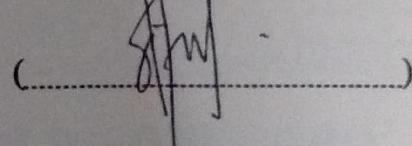
Wakil Dekan 1



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 196105101989021002

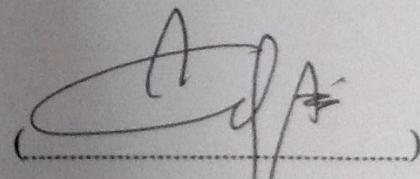
Dosen Pembimbing :

Titik Djumiarti, S.Sos, M, Si.

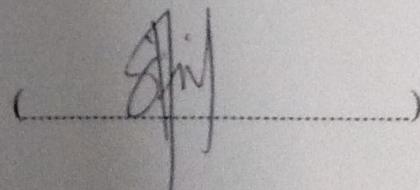


Dosen Pengaji :

1. Drs. Aufarol Marom, M, Si.



2. Titik Djumiarti, S.Sos, M, Si.



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Dengan yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfi Hamid Saktiawan
NIM : 14020414090047
Tempat/Tanggal Lahir : Batang, 01 Oktober 1996
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Alamat : Jl. Gajah Mada, gg. Sri Gunting, Proyonanggan
Tengah, Batang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (**Skripsi/TA**) yang saya tulis berjudul "**Penerapan Pelayanan Prima Oleh Humas Terhadap Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**", bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya atau hasil jiplakan karya ilmiah orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat dari kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang,
Pembuat Pernyataan

Lutfi Hamid Saktiawan
NIM. 14020414090047

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah Yang Maha Esa atas Berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma (D3) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tugas akhir ini tersusun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tugas akhir ini berdasarkan pengamatan penulis selama penelitian di Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, lebih tepatnya pada bagian kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Aufarol Marom, M, Si. selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis dari tahun pertama kuliah hingga saat penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran dan selaku dosen pembimbing selama pembuatan tugas akhir ini.
4. Bapak Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Hubungan Masyarakat yang telah bersedia menjadi informan.
5. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah bersedia menjadi informan.

6. Bapak Lelono Priyo selaku operator website yang telah bersedia menjadi infroman.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat yang tidak henti-hentinya, dan nasehat serta kasih sayangnya selama ini.
8. Iqbal Annas, Dhimas Imam, Yoga Bintang Pramudita selaku teman-teman terdekat penulis yang selalu memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari apabila tidak ada orang-orang diatas, tugas akhir ini tidak akan bisa berjalan dengan lancar. penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini tidak luput dari kesalahan di karenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan kurangnya bahan yang didapat serta kekurangan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya apabila tugas akhir ini masih jauh dari sempurna.

Akhir kata penulis hanya mengharapkan agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga laporan ini bisa memberi manfaat dan menambah pengetahuan. Segala kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Semarang, Juni 2019

Penulis,

Lutfi Hamid Saktiawan
14020414090047

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Belajar, Lakukan, Tunggu Hasilnya. Semua Sudah Ada Jalannya Masing-masing
dan Lakukanlah yang Terbaik”*

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua saya, Ibu Afifah dan Bapak Sasmito yang selalu mendoakan saya, dan memberi semangat untuk penggerjaan Tugas Akhir ini.
2. Sahabat-sahabat dan teman-teman saya khususnya Administrasi Perkantoran yang membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Landasan Teori	7
1.4.1 Pengertian Administrasi Perkantoran.....	7
1.4.2 Pelayanan Prima.....	9
1.4.3 Penerapan Dalam Pelayanan Prima	11
1.5 Konsep Dasar Pelayanan Prima	12
1.6 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima	15
1.7 Prinsip-prinsip Pelayanan.....	16

1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
1.9 Metode Penelitian.....	20
1.9.1 Fokus dan Locus	20
1.9.2 Jenis Data	20
1.9.3 Sumber Data	20
1.9.4 Metode Pengumpulan Data	21
1.9.5 Instrumen Penelitian	21
1.9.6 Teknik Analisa Data	22

BAB II GAMBARAN UMUM FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO

2.1 Gambaran Umum.....	24
2.1.1 Sejarah Singkat Fisip Undip	24
2.2 Visi & Misi	28
2.2.1 Visi	28
2.2.2 Misi	28
2.2.3 Tujuan	29
2.3 Gambaran Umum Kehumasan Fisip Undip	35
2.3.1 Tugas Pokok	35
2.3.2 Wewenang	35

BAB III PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

3.1 Hasil Penelitian	46
3.1.1 Kemampuan (<i>Ability</i>)	46
3.1.2 Sikap (<i>Attitude</i>)	48

3.1.3 Penampilan (<i>Apperance</i>)	49
3.1.4 Perhatian (<i>Attention</i>)	50
3.1.5 Tindakan (<i>Action</i>)	51
3.1.6 Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	55

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR GAMBAR

1.1 Newsletter	4
1.1 Kunjungan	5
3.1.6 Publikasi Berita	53

ABSTRAK

Nama	:	Lutfi Hamid Saktiawan
NIM	:	14020414090047
Judul Tugas Akhir	:	Penerapan Pelayanan Prima Oleh Humas Terhadap Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Program Studi	:	Diploma III Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Diponegoro bagian kehumasan. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana penerapan pelayanan prima melalui media website dan hambatan apa saja yang terjadi dalam penerapannya tersebut. Pelayanan yang diberikan melalui media website dalam publikasi informasi masih mengalami kendala sehingga informasi yang dibutuhkan masih kurang karena ada beberapa departemen yang kurang dalam memberikan informasinya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan pelayanan prima pada kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dilihat dari 6 konsep dasar pelayanan prima yang dijabarkan sebagai berikut : (1) kemampuan, masing-masing pekerja sudah baik dalam mengoperasionalkan website; (2) Sikap, tidak ada sikap khusus yang harus diperhatikan dalam mengoperasionalkan website; (3) Penampilan, tampilan layout sudah bagus isinya tetapi tidak ada perubahan di background; (4) Tindakan, sudah bertindak dengan tugasnya masing-masing; (5) Perhatian, fitur yang digunakan untuk bertanya mengenai informasi fisip telah dihapus karena kurang ssumber daya manusia; (6) Tanggung Jawab, sudah bisa bertanggung jawab mengenai tugasnya masing-masing.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Media Publikasi, Humas

ABSTRACT

Nama	: Lutfi Hamid Saktiawan
NIM	: 14020414090047
Judul Tugas Akhir	: The Applications of Excellent Service by Public Relations to Staff and Employees in Faculty of Social Science and Political Science Diponegoro University
Program Studi	: D III Office Administration

This Research was conducted in Faculty of Social Sciense and Political Sciense in the public relations. The Problem to be examined is how to apply excellent service through the website and what obstacles occur in the implementation. Service provided through the medi website in the publication of information are still experiencing problems so that the information needed is still lacking in the provifing information. Data collection techniques used are obeservation techniques, interviews, and documentation.

The results of the study show that the application of excellent service to public relations is seen from the 6 basic concepts of primitive service described as follows : (1) the ability of each worker is good at operating the website. (2) attitude, there is no special attitude must be had in operating the website. (3) appereance, the layout is good but there is no chance in the background. (4) action, already in accordance with their respective duties. (5) attention, the future used to ask about fisip information has been removed because of lack of human resources. (6) accountability, able to be responsible for their respective duties.

Keyword : Service Excellent, Media Publication, Public Relation