PENDAHULUAN

BAB I

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas untuk terus bersaing dalam dunia bisnis yang semakin ketat. Peranan pelayanan merupakan aspek yang penting dalam instansi terutama yang bergerak dalam bidang jasa. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan untuk terus mengembangkan bisnis tersebut. Sehingga strategi dalam melayani pelayanan pelanggan harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik.

Pelayanan prima atau *Service Excellent* itu sendiri adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Semua tidak terlepas dari konsep dasar pelayanan prima antara lain, konsep sikap, konsep perhatian, konsep tindakan, konsep kemampuan, konsep tindakan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu mengacu kepada tujuan utama pelayanan, untuk itu dalam memberikan pelayanan tentu saja dibutuhkan koordinasi yang baik dalam pelaksanaannya. Sumber daya manusia harus diawasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Definisi “Pelayanan adalah produk tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (dengan Ratminto dan Atik, 2010:2).

Oleh karena itu penting adanya pelaksanaan layanan prima oleh pihak instansi penyelenggara terhadap para pelanggan, baik itu yang ditujukan untuk pelanggan intern maupun pelanggan ekstern itu sendiri yang mempunyai peranan penting dalam kelangsungan bisnis yang sangat bergantung pada para pelanggan.

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan dengan bagitu para pelanggan akan merasa aman dan secara tidak langsung pelanggan merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik karena kebutuhan mereka terpenuhi dalam kebutuhan barang maupun jasa serta dapat menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, karena secara tidak langsung pun pelanggan juga sebagai media promosi sebuah perusahaan tersebut.

Setiap Melakasanakan kegiatan pelayanan mereka terus bersaing untuk mengoptimalkan operasional kenyamanan para pelanggan yang ditangani oleh sumber daya manusia itu sendiri, dalam kehumasan Fisip Undip masih terus menigkatkan pelatihan sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi dalam penerapannya.

Dengan pelayanan yang baik masyarakat akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan dan merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta masyarakat enggan untuk berpindah ke yang lainnya karena merasa sudah diberlakukan sebagai raja. Pelayanan itu sendiri tidak harus dilakukan dengan cara bertatap muka atau interaksi secara langsung, pelayanan sekarang banyak yang dilakukan dengan berbagai macam cara seperti dan salah satunya adalah pelayanan yang dilakukan melalui website, jadi secara

tidak langsung dalam website kita juga bisa melakukan pelayanan seperti pelayanan mengenai publikasi ataupun informasi berita yang dibutuhkan oleh beberapa masyarakat yang haus akan informasi dan itu sudah termasuk dalam melayani masyarakat secara tidak langsung dengan mempublikasikan berita atau kegiatan ke dalam website dan memenuhi kebutuhan informasi kepada pembaca berita.

Sejalan dengan meningkatnya peranan informasi dalam lembaga maupun teknologi, akses terhadap sumber dan jaringan informasi menjadi semakin penting bagi para pelaku. Internet adalah jaringan informasi komputer yang berkembang sengat pesat dan pada saat ini dapat dikatakan sebagai jaringan informasi terbesar di dunia, karena dengan adanya internet bayak informasi berharga yang dapat kita ambil dengan mudah, internet merupakan salah satu alat komunikasi yang sangat cepat dan murah. Internet merupakan suatu perpustakaan besar yang didalamnya terdapat jutaan bahkan lebih infromasi yang dapat diakses, didalam internet kita dapat mengakses informasi yang terkini. Salah satunya dengan menggunakan website.

Lembaga pendidikan sering mempublikasikan mengenai kegiatan ataupun informasi mengenai dari lembaga pendidikan tersebut itu termasuk salah satu pelayanan yang secara tidak langsung bisa melayani kebutuhan masyarakat mengenai informasi lembaga tersebut, salah satunya fisip undip pada bagian kehumasan, ada bermacam kegiatan yang dilakukannya antara lain menjalin hubungan atau kerjasama dengan alumni yaitu pada saat alumni ingin mengadakan bakti sosial, alumni mengajar, alumni reuni, mengirim realease kalau

ada kegiatan-kegiatan aktifitas di kampus dan dikirim ke media masa cetak kalau tidak di media elektronika, serta mempromosikan Fisip Undip ke berbagai sekolah-sekolah dan salah satu tugasnya antara lain mempublikasikan melalalui website lembaga atau organisasi yang mereka naungi baik dalam organisasi ataupun lembaga. Dalam melakukan publikasi melalui website harus direncanakan dan mengevaluasi informasi mengenai ataupun kegiatan yang dilakukan dalam peliputan berita mengenai Fisip Undip yang dipublikasikan dan bisa dilihat informasi mengenai Fisip Undip di www.fisip.undip.ac.id. Dengan website dapat mendukung kebutuhan masyarakat dengan menampilkan segala informasi yang sedang terjadi serta sebagai wadah bagi keluarga besar Fisip Undip maupun calon mahasiswa yang ingin menjadi bagian dari Fisip Undip untuk mengakses berbagai data atau informasi yang terkait.

https://fisip.undip.ac.id/2018/12/26/orange-diponegoro-10/

salah satu contoh merealese newslatter dalam gambar tersebut terdapat berbagai macam informasi berita mengenai fisip undip yaitu kegiatan mahasiswa, prestasi mahasiswa dan lain sebagainya.

https://fisip.undip.ac.id/2017/04/26/kunjungan-sma-negeri-1-depok-jawa-barat/ itu merupakan salah satu contoh kunjungan dari salah satu SMA N 1 Depok Jawa Barat kelas X dalam gambar tersebut di publikasikan pada tanggal 26 April 2017 sebagai salah satu tugas kehumasan dalam menerima kunjungan dari berbagai SMA dengan kegiatan yang bertajuk "Program Pengenalan Studi Lingkungan Kampus"

Lembaga pendidikan yang besar seperti Fisip Undip ini dalam bidang kehumasannya masih membutuhkan perhatian yang baik karena menurut Bapak Agus Naryoso, S.Sos., M.Si. dalam kehumasan ini tidak ada yang ditunjuk secara resmi siapa-siapa saja yang mengurusi secara resmi kehumasan Fisip Undip ini, tidak ada perencanaan mengenai apa saja yang akan dilakukan untuk tahun

berikutnya, sehingga kegiatan seperti publikasi megenai Fisip Undip mau dibawa kemana kedepannya trus tujuannya apa dan semisal ada kegiatan mengenai Fisip Undip humas yang ditunjuk secara langsung tanpa adanya konfirmasi sebelumnya dan disuruh untuk publikasi. Dan untuk mempublikasikan informasi melalui website itu sendiri hanya ditangani oleh Bapak Lelono Priyo itu sendiri untuk mengurusi publikasi dan informasi di website Fisip, sedangkan untuk departemen dan program studi ada admin yang seharusnya juga berperan sebagai petugas web namun tidak jalan dan akhirnya meminta bantuan ke mahasiswa magang sebagai admin di web di tiap program studi dan departemen. Dalam publikasi mengenai informasi departemen ataupun program studi di Fisip Undip masih belum maksimal mengenai informasi suatu program studi yang akan di berikan ke calon mahasiswa ataupun mahasiswanya itu sendiri, seperti program studi di administrasi publik yang kurang detail menjabarkan sejarah administrasi publik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah, sehingga penulis dapat mengangkat judul **"PENERAPAN PELAYANAN PRIMA KEHUMASAN DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

2. Apa saja faktor penghambat yang terjadi dalam penerapan pelayanan prima kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilaksanakan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan pelayanan prima di kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Mengetahui hambatan-hambatan penerapan pelayanan prima di kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

1.3.2. Manfaat Penelitian

A. Bagi Mahasiswa

1. Melatih ketrampilan mahasiswa berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi D III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Sebagai sarana menambah pengetahuan, informasi dan menambah pengalaman penulis.
3. Mengaplikasikan ilmu di dunia kerja yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.

B. Bagi Program Studi D III Administrasi Perkantoran

1. Memanfaatkan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan lingkungan instansi.

2. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

C. Bagi Fakultas dan Universitas

1. Menambah pustaka, bahan kajian untuk menambah wawasan.
2. Sebagai referensi menyusun tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

1.4. Landasan Teori

1.4.1. Pengertian Administrasi Perkantoran

Menurut (Siagian, 2008:2) administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Sutisna, 2007:13) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh kelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut (The Liang Gie, 2007:14) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan untuk administrasi perkantoran sendiri ada beberapa ahli yang berpendapat, antara lain:

Menurut (Ida Nuraida, 2014:10) administrasi perkantoran adalah ilmu yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian semua hal yang berhubungan dengan daur hidup data dan informasi bisnis dalam perusahaan.

Menurut (Donni, 2015:4) administrasi perkantoran merupakan sebuah proses yang melibatkan fungsi-fungsi administrasi dalam organisasi dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional kantor sehingga berbagai tujuan yang sudah ditetapkan oleh kantor dapat tercapai dengan optimal.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa adminstrasi perkantoran adalah usaha atau kegiatan yang meliputi proses kerja sama antar dua orang atau lebih dalam kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian semua hal dalam rangka operasional kantor untuk mencapai tujuan tertentu.

1.4.2. Pelayanan prima

Menurut (Maddy, 2009:86) pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut (Rahmayanty, 2013:18) pelayanan prima adalah pelayanan dengan kualitas standar yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

Menurut (Barata, 2003:27) pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi. definisi

mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan para pelaku bisnis yaitu:

a) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
b) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
c) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
d) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
e) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
f) Layanan prima adalah keperdulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa keperdulian suatu perusahaan terhadap para pelanggan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya dengan memenuhi standar kualitas pelayanan secara konsisten dan akurat. Kualitas pelayanan meliputi beberapa dimensi antara lain:

a) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

b) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi dengan ketepatan pelayanan.

c) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

d) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.

e) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.

f) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

g) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain. (Maddy, 2009:10).

1.4.3. Penerapan Dalam Pelayanan Prima

Menurut (Usman, 2002:70) penerapan *(Implementasi)* adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut (Setiawan, 2004:39) penerapan *(Implementasi)* adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa aktifitas, aksi, tindakan yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut (Maddy, 2009:86) pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut (Rahmayanty, 2013:18) pelayanan prima adalah pelayanan dengan kualitas standar yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

Dalam suatu pelayanan yang dilakukan harus memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan standar kualitas yang terpenuhi dengan perbandingan bahwa input dan output dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan serta rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang sebenarnya.

1.5. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima menurut (Barata, 2004:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap *(Attitude)*, Peratian *(Attention)*, Tindakan *(Action)*, Kemampuan *(Ability)*, Penampilan *(Appearance)*, dan Tanggung jawab *(Accountability)*. Berikut penjelasannya:

a. Konsep Sikap / *Attitude*

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Karena dengan memiliki sifat tersebut para pegawai mencerminkan dirinya sebagai citra perusahaan tersebut. Dengan begitu pelanggan akan memiliki kesan pertama dan akan menilai sendiri baik ataupun buruk mengenai citra perusahaan tersebut, karena pelanggan berhubungan langsung dengan salah satu pegawainya yang memberikan pelayanan. Tentunya pada konsep sikap ini pegawai harus memiliki ketrampilan dan kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya dan bisa berkomunikasi dengan baik kepada para pelanggannya, dan tidak harus konsep sikap yang harus diperhatikan melainkan pegawai juga harus berpenampilan yang menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

b. Konsep Perhatian / *Attention*

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Jika konsumen sudah menunjukan niat untuk membeli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan bantuan yang diperlukan sehingga konsumen merasa diperhatikan dan keinginannya dapat terpenuhi. Yang perlu diperhatikan dalam konsep ini adalah mengucapkan salam saat awal memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat serta harus menempatkan konsumen menjadi yang paling utama. Sebelum ada informasi yang dilakukan terlebih dulu mencari data tentang

kegiatan atau aktivitas prodi baru di upload ke website agar data yang dipublikasikan valid.

c. Konsep Tindakan / *Action*

Dalam konsep tindakan seorang pegawai pada pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Jika pelanggan sudah menunjukan minat untuk membeli produk, maka segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan yang mungkin dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang akan diinginkan pelanggan, mengaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, dan biasanya jika sudah melayani mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Publikasi mengenai kegiatan ataupun informasi mengalami kesulitan karena masih harus dibantu oleh beberapa mahasiswa untuk mempublikasikan ke dalam web ataupun kegiatan peliputan dengan kata lain yang mengelola publikasi dan dokumentasi masih mengalami kekurangan sumber daya manusianya.

d. Konsep Kemampuan / *Ability*

Konsep kemampuan adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam

dan keluar organisasi / perusahaan. Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya memperlihatkan contoh barang yang bagus untuk kebutuhan pelanggan misalnya baju ini cocok untuk pelanggan kalau memakai ini lebih kelihatan cantik, dalam melakukan perbincangan diusahakan barang yang diinginkan memang bagus untuk pelanggan. Dari hasil dokumentasi ataupun mempublikasikan berita ke website dalam Fisip Undip selaku pengelola sudah memiliki kemampuan dalam ilmu komunikasi dan tidak memiliki bekal dalam kemampuan IT.

e. Konsep Penampilan / *Appearance*

Konsep penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik dan non-fisik, yang mampu merefeksikan kepercayaan diri dari kredibilitas dari pihak lain, misalnya memakai pakaian yang rapih biar keliatan menarik perhatian. Rata-rata semua staff dan karyawan sudah berpakaian dengan rapi serta sudah ada yang memakai kartu identitas masing-masing staff dan karyawan.

f. Konsep Tanggung Jawab / *Accountability*

Konnsep tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Pihak yang terkait harus mencari berita dan kemudian di publikasikan ke website dengan ketentuan berita tersebut harus sudah komplit dan benar serta saat masih jam waktu kerja staff atau karyawan masih ada beberapa yang tidak ada dikantor.

1.6. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima

Proses dan tahapan pelayanan prima (Judiardi, 2010:106) menyatakan bahwa:

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain / pelanggan.

   Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (penegrtian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

   Langkah: identifikasi kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.

   Langkah: ambil insiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas / asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

   Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

1.7. Prinsip-prinsip Pelayanan

Adapun sepuluh prinsip yang dikemukakan oleh (Hardiyansyah, 2011:26-27), sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kesederhanaan sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

2. Kejelasan

   Pelayanan yang akan diberikan harus jelas persyaratan teknis maupun administrasinya, prosedur atau tata cara yang harus dipahami. Jelas dalam berbagai hal, sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan tanda tanya dari pihak pelayanan. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata acara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pelayanan akan memberikan kepercayaan yang positif kepada sipelanggan atau penerima pelayanan, sehingga dapat menguntungkan kepada pihak memberi pelayanan.

4. Akurasi

   Akurasi pelayanan umum artinya bahwa produk pelayanan yang diterima oleh publik harus benar, tepat, dan sah. Prinsip ini memberikan kepercayaan yang bernilai positif sekiranya pemberi pelayanan dapat secara konsisten melaksanakan tugas secara benar.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima pelayanan. Pengertian aman bukan hanya menyangkut aman dalam konteks aktifitas, tetapi juga aman dalam hal produk pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan publik.

6. Tanggung Jawab

   Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan ketidakpuasan dalam pelaksanaan umum.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika merupakan kelengkapan yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

8. Kemudahan Akses

   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan umum memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

   Pemberi pelayanan umum harus senantiasa bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan umum harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain yang dianggap perlu dan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan jenis pelayanan yang akan diberikan.

1.8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut (Moenir, 2015:40) diantaranya adalah:

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga teerjadi kesimpangan penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akhirnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akhirnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

1.9. Metode penelitian

1.9.1 *Focus* dan *Locus*

Focus pada penelitian Tugas Akhir ini adalah tentang penerapan pelayanan prima, untuk *locus* penelitian Tugas Akhir ini berada di kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

1.9.2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada Tugas Akhir ini adalah Data Kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2015:15) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Di dalam Tugas Akhir ini, data kualitatif berkaitan dengan peranan pelayanan prima yang dikelola oleh bagian Humas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berupa kata dan gambar penelitian.

1.9.3. Sumber Data

A. Data Primer

Menurut (Narimawati, 2008:98) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus

dicari melalui narasumber ,yaitu orang yang kita jadikan subjek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data dan objek yang dijadikan tempat penelitian yaitu kehumasan fisip undip. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada Bapak Drs. R. Slamet Santoso selaku, M.Si, Bapak Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Hubungan Masyarakat, Bapak Lelono Priyo selaku pelaksana publikasi informasi.

B. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:91). Di dalam hal ini adalah bagian kehumasan Fisip Undip.

1.9.4. Metode Pengumpulan Data

A. Pengumpulan Data Primer

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sesi tanya – jawab secara langsung dengan narasumber, dalam hal ini adalah bagian Humas Fisip Undip. Wawancara memungkinkan penulis untuk mengamati secara langsung perilaku individu yang bersangkutan, serta dapat mengetahui pendapat dan keyakinan mereka terhadap topik permasalahan yang diangkat penulis.
2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui catatan, buku, foto, dokumen, dan sebagainya, yang selanjtnya digunakan sebagai dasar penelitian.

B. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dengan cara Studi Kepustakaan melalui pembacaan dokumen-dokumen di bagian Humas Fisip Undip, atau sumber-sumber lainnya yang dalam hal ini teori-teori dan buku-buku acuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.9.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data, agar hasil penelitian lebih baik dalam arti lebih detail, lebih lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Di dalam penulisan Tugas Akhir ini, instrumen yang digunakan adalah wawancara dengan narasumber / informan.

1.9.6. Teknik Analisis Data

Mengacu pada sumber data yang digunakan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data kualitatif adalah data yang bebentuk pernyataan. Menurut (Azwar, 2015:5) data kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Penyebabnya adalah para partisipan yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan dalam mengeluarkan pendapat. Meskipun sengat beragam, data ini harus tetap dikontrol agar tetap sesuai dengan masalah yang diteliti. Kebebasan partisipan dalam menyampaikan pendapat membuat penulis mampu memperoleh

pemahaman yang lebih baik terhadap masalah yang sedang diteliti. Sedangkan deskriptif yaitu menguraikan data-data yang berhasil diperoleh kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang kemudian disimpulkan, di kehumasan Fisip Undip dalam masih ada kendala dalam pengelolaan publikasi maupun dokumentasi yang nanti akan dipublikasikan dalam website dikarenakan kurangnya sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan dan masih harus meminta bantuan dari mahasiswa itu sendiri sehingga dalam mempublikasikan informasi kurang tepat waktunya dan kurang akurat. .