

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro tentang “Penerapan Pelayanan Prima Humas Staff dan Karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berikut hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan dengan Staff dan Dosen, dengan menggunakan konsep dasar pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro ini masih terdapat kekurangan dan ada yang belum sesuai dengan konsep yang ada dalam memberikan pelayanan prima berupa website yang ada, yaitu :
 - a) Penampilan (*Apperance*), pada konsep ini layout website masih sama sejak dulu di bagian bacground dan tidak ada pembaruan tampilan website, tampilan berpakaian sudah terlihat rapi dengan memakai kemeja, sepatu dan celana kain.
 - b) Perhatian (*Attention*), pada konsep ini yang dulu sempat ada fitur chat untuk bertanya mengenai fisip undip sekarang sudah tidak ada karena yang pengoeprasian website sekarang hanya 1 orang sebagai sumber daya manusia yang menghandel semua di website fisip.

- c) Tindakan (*Action*), pada konsep ini karena tidak adanya dana yang cukup sehingga kegiatan yang harusnya tugas humas tidak berjalan dan hanya aktif dalam publikasi website saja serta tidak adanya ketua divisi humas secara formal.

Sedangkan untuk yang lain sudah sesuai konsep pelayanan prima yaitu :

- a) Kemampuan (*Ability*), pada konsep ini staff yang bertugas dalam mempublikasikan berita ke media website sudah memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menulis berita apalagi Bapak Lelono Priyo memiliki dasar lulusan S1 Ilmu Komunikasi yang dimana beliau tertarik untuk mengerjakan tugasnya untuk publikasi dan sebagai operator website.
- b) Tanggung Jawab (*Accountability*), pada konsep ini staff telah bertanggung jawab mengenai tugasnya untuk mempublikasi dan sebagai operator website, serta dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Sikap (*Attitude*), pada konsep ini sikap sebelum mempublikasikan berita, informasi menunggu hasil ada berita yang akan di publikasikan ke dalam website.

4.2. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulias dapat mengemukakan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan prima di Kehumasan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan ada tambahans saran dari salah satu, saran tersebut meliputi:

1. Dalam meningkatkan pelayanan prima dapat memberikan evaluasi kinerja pegawainya, tahapan ini merupakan rangkaian dalam penilaian kinerja individu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana individu dalam berkontribusi terhadap lembaga pendidikan. Dengan adanya evaluasi kinerja pegawai dapat bermanfaat sebagai informasi bagi pihak organisasi dalam mengambil keputusan, memberikan penghargaan yang berhasil sesuai target kinerja.
2. Harus ada tambahan sumber daya manusia dalam mengurus segala bidang ataupun tugas kehumasan, supaya fungsi sebagai humas dapat terealisasikan dengan baik dan tidak hanya berfokus dalam mempublikasikan berita, informasi melalui website saja.