

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT RISET
(STUDI PADA PELAYANAN PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM
RIAU)**

KERTAS KERJA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Ilmu Sosial Program Studi D-III Administrasi Perkantoran
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Mishell Paskah Angelina Sihombing
NPM : 187420752**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III atau D-III pada Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa kertas kerja ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi ilmiahnya dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan kertas kerja yang ber judul **Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Riset (Studi pada Pelayanan Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau)**, tidak terlepas dari dorongan dan bantuan berbagai pihak yang memungkinkan kertas kerja ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

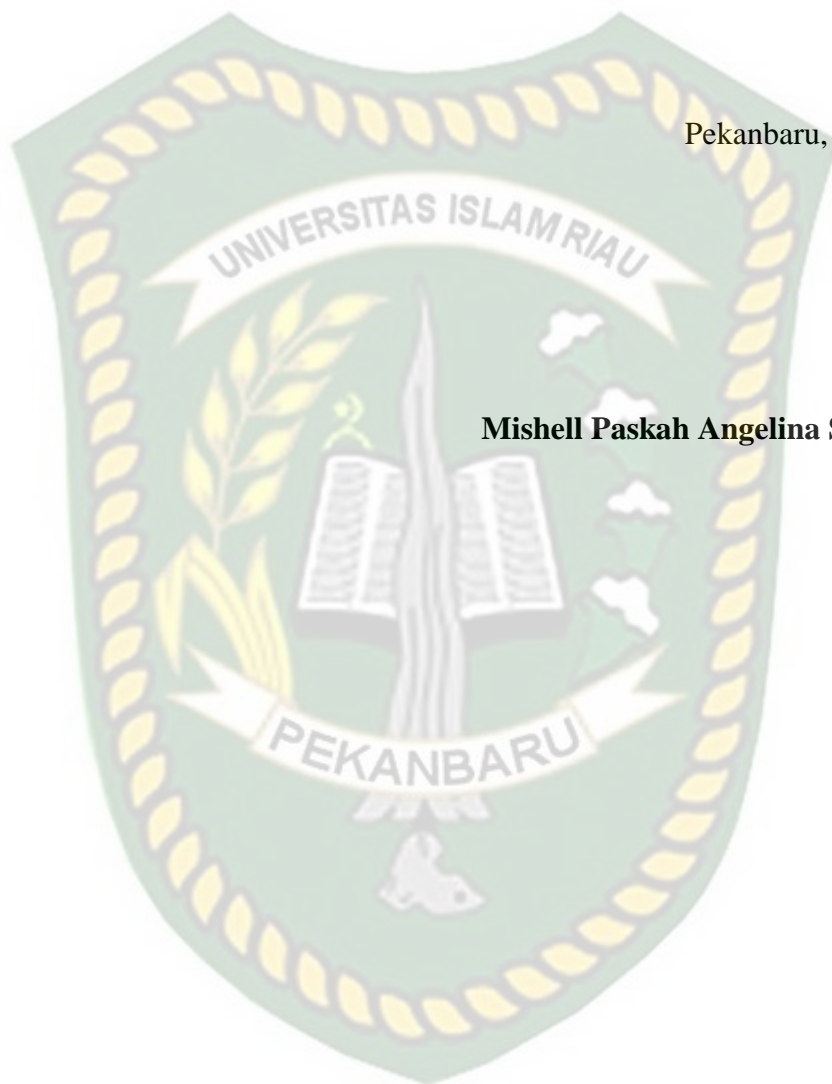
3. Bapak La Ode Syarfan, SE., M.Si, Selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing, karena bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang sangat welcome kepada penulis ketika magang, sehingga penulis dapat dengan mudah meminta data-data yang diperlukan dalam penulisan kertas kerja ini.
7. Papa dan Mama tersayang atas nasihat dan doa yang tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih atas semua yang telah papa dan mama berikan, kelak aku sukses itu hanya sekedar membuat papa dan mama bangga namun Tuhanlah yang mampu membalas semua kasih sayang papa dan mama.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, terimakasih atas semuanya, hari-hari perkuliahan bersama kalian sulit untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi kenangan terindah dalam hidup ini.

Akhirnya penulis berdoa kiranya Tuhan Yang Maha Esa yang membalas semua bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini Amin.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis

Mishell Paskah Angelina Sihombing



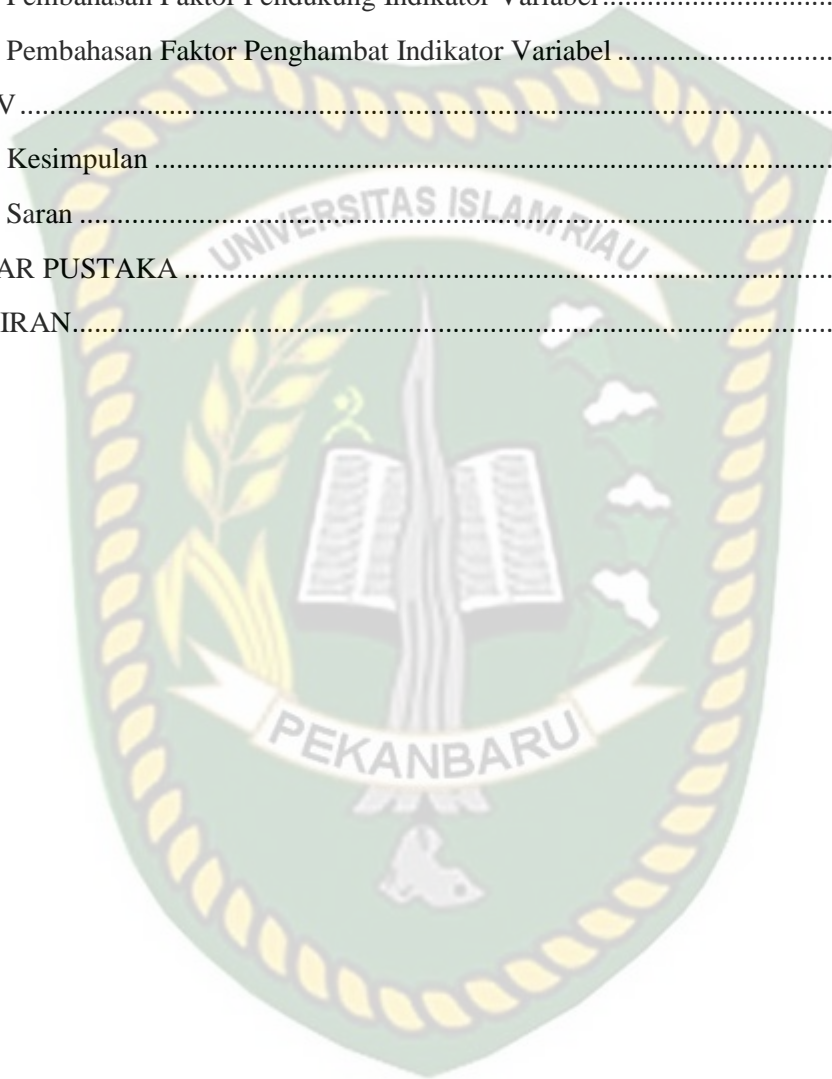
Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN NASKAH KERTAS KERJA	v
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA	vi
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF KERTAS KERJA	vii
PENGESAHAN KERTAS KERJA	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	20
C. TUJUAN DAN KEGUNAAN KERTAS KERJA.....	20
1. Tujuan Kertas Kerja	20
2. Kegunaan Kertas kerja	20
BAB II	22
A. Sejarah Ringkas.....	22
1. Sejarah YLPI.....	22
5. Sejarah Universitas Islam Riau.....	25
6. Sejarah Fisipol.....	27
B. Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	27
1. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Islam Riau	27
2. Visi, Misi dan Tujuan Fisipol UIR	29
C. Struktur Organisasi.....	31
1. Struktur UIR.....	31
2. Struktur Fisipol.....	32
BAB III	33
A. Kepustakaan Pendukung dan Indikator Variabel.....	33

1. Studi Kepustakaan.....	33
2. Indikator Variabel	38
B. Pembahasan Data Skunder Indikator Variabel	39
C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel	42
D. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel	43
BAB IV	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	48



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Mishell Paskah Angelina Sihombing
NPM : 187420752
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)
Judul Kertas Kerja : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Riset
(Studi Pada Pelayanan Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau)

Atas naskah yang di daftarkan pada Ujian Usulan Penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Usulan Penelitian Ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah- kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

Pelaku Pernyataan,



Mishell Paskah Angelina Sihombing

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Riset (Studi pada Pelayanan Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau)

ABSTRAK

Oleh

Mishell Paskah Angelina Sihombing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan pembuatan surat riset dengan focus penelitian yaitu gambaran kinerja pegawai tata usaha di Fisipol UIR dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fisipol UIR. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan triangulasi Hasil yang menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Fisipol UIR bahwa gambaran kinerja pegawai tata usaha yaitu mampu melaksanakan kegiatan administrasi, SDM yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing, memiliki beban kerja yang banyak, selalu mendukung program kampus, menerapkan kerja sama, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Analysis of Service Quality for Writing Research Letters (Study on Services of Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Islamic University of Riau)

ABSTRACT

By

Mishell Paskah Angelina Sihombing

This study aims to determine the performance of administrative employees in improving service quality, especially in the service of making research letters with a research focus that is a description of the performance of administrative employees at Fisipol UIR and the factors that affect the performance of administrative employees in improving service quality at Fisipol UIR. To achieve this goal, the research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. While the data sources used in this study are primary data sources and secondary data. The data analysis technique uses triangulation. The results show that based on the results of research conducted at Fisipol UIR that the description of the performance of administrative employees is that they are able to carry out administrative activities, human resources who still do not understand their respective duties, have a lot of workloads, always support the program campus, implementing cooperation, employees still need guidance from superiors.

Keywords: Service Quality

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Iklm kompetisi pada dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat lokal, regional, global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi kini juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional sebagai inplikasi nyata dari globalisasi.

Hal tersebut berakibat pada persaingan antar perguruan tinggi yang semakin pesat dan tuntutan masyarakat akan kualitas suatu lembaga yang berorientasi pada pengguna jasa, salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan stakeholder terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan terhadap stakeholder memang perlu diperbaiki, sebab semakin banyak stakeholder yang merasakan tingkat kenyamanan dan kepuasan terhadap apa yang diberikan, maka semakin banyak stakeholder yang membutuhkan pelayanan di lembaga kita, sehingga lembaga kita akan dapat bersaing dengan lembaga lain baik tingkat nasional maupun internasional.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perguruan tinggi sebagai institusi yang memberikan layanan kepada stakeholder dan masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat, dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit. Kita harus tahu hal-hal

apa saja yang dianggap penting oleh stakeholder, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan stakeholder.

“Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 1994 dalam Tjiptono. 1996)” dalam buku Sudarmanto (2009:122).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, yaitu prinsip efisiensi, prinsip pengelolaan, prinsip prioritas, prinsip efektivitas kepemimpinan, prinsip teamwork.³ Dari beberapa prinsip tersebut merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik. Oleh karena itu, ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktifitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lain (uang, material,

metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang di harapkan dalam administrasi akademik.

Dalam perguruan tinggi, pelayanan administrasi sangat berpengaruh terhadap pemasaran suatu lembaga pendidikan tinggi. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki suatu lembaga tentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Oleh karena itu, di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi sebaiknya menciptakan administrator yang professional dan berkualitas, agar dapat memberikan pelayanan kepada stakeholder sesuai harapan mereka, sehingga para stakeholder akan merasakan tingkat kepuasan kepada sebuah lembaga atau instansi pendidikan tinggi tersebut sesuai keinginan dan harapan mereka.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada stakeholder. Tingkat kepuasan stakeholder terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang stakeholder rasakan. Kepuasan stakeholder menjadi sangat penting karena akan membuat loyal kepada institusi, bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Selain itu, stakeholder juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon stakeholder yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah stakeholder di perguruan tinggi tersebut.

Tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang jitu untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000) dalam buku Jasfar, (2005:48)

Univesitas Islam Riau merupakan salah satu perguruan tinggi Islam swasta di Riau yang memiliki peluang besar untuk menjadi lembaga pendidikan terdepan yang banyak diminati oleh stakeholder di kemudian hari. Melihat dari berbagai peluang yang dimiliki, maka kualitas pelayanan terhadap pelanggan harus ditingkatkan untuk mendapatkan sasaran pasar akademik yang diharapkan. Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di perguruan tinggi harus dimulai di tingkat fakultas hingga tingkat universitas agar sasaran pasar akademik bisa tercapai.

Kualitas pelayanan salah satu fakultas yang memberikan pelayanan akademik adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Islam Riau saat ini terus mengalami kemajuan yang cukup baik. Adapun jumlah tenaga administrasi sebanyak 12 orang pegawai. Terdiri atas 4 sub bagian kasubag yang dikoordinatori oleh kepala Tata Usaha (TU), yaitu sub bagian Akademik, sub bagian Kepegawaian dan Umum, sub bagian pelayanan Prodi dan sub bagian Agenda dan Ekspedisi.

Adapun sub bagian Akademik membawahi dua tenaga administrasi, sub bagian kepegawaian dan umum membawahi dua tenaga administrasi, sub bagian pelayanan prodi membawahi tiga tenaga administrasi, dan sub bagian agenda dan ekspedisi membawahi satu tenaga administrasi. Pelayanan akademik yakni, pembuatan surat aktif kuliah, surat pra riset, surat riset SK pembimbing dan surat keterangan lainnya. Adapun jumlah mahasiswa yang dilayani oleh administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2900 orang. Dari jumlah stakeholder yang dilayani oleh tenaga administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang hanya berjumlah 12 orang, dapat kita rasakan bagaimana tingkat kesibukan para tenaga administrasi Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Tabel Pegawai TU Fisipol UIR

No.	Nama	Jabatan
1.	Fajriyah, S.Psi	Kepala Tata Usaha
2.	Herfanyah, ST	Kasub Bag. Akademik
3.	Anggi Hanafiah, S.Kom	Kasub Bag. Umum dan Kepegawaian
4.	Saiful Muchri	Kasub Bag. Ekspedisi dan Agenda
5.	Emidarmis	Kasub Bag. Pelayanan
6.	Arfah Fadlian, SE	Staff Prodi Ilmu Pemerintahan
7.	Noviardi, S.Pd	Staff Prodi Krimonologi
8.	Muhammad Akhirudin, S.T	Staff Akademik
9.	Satria Putra, SE	Staff Prodi Administrasi Publik
10.	Tarmizi Bin Karim	Staff Kebersihan
11.	Mutoharoh, S.Pd	Staff Tata Usaha Fisipol UIR
12.	Maulia Putri, S.IP	Staff Prodi Administrasi Bisnis

Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan oleh kepala tata usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap stakeholder. Upaya yang dimaksud dalam hal ini ialah melalui regulasi penataan Standar Operasional Prosedur (SOP). Semua kegiatan yang ada di administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memiliki Standar Operasional Prosedur, sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh pegawai ataupun stakeholder harus melalui beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh kepala administrasi. Tujuan Penataan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini adalah agar semua kegiatan berjalan secara terstruktur.

Berikut SOP untuk pembuatan surat riset Mahasiswa mengajukan permohonan dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan (form/blagko bisa diambil di tata usaha di bagian foto copy). Mahasiswa mengisi form/blangko permohonan pembuatan surat. Selanjutnya berkas yang sudah di siapkkan di masukan kedalam map biola. Mahasiswa menyerahkan berkas permohonan pembuatan kepada Staf Tu, Staf Tu mengecek kelengkapan berkas dan kebenaran berkas. Apabila belum lengkap mahasiswa harus melengkapi persyaratan yang masih kurang, apabila telah lengkap staf Tu akan memproses pembuatan surat. Proses pembuatan surat kurang lebih dua atau tiga hari kerja. Surat-surat yang sudah dibuat akan di periksa dan diparaf oleh kepala tata usaha. Selanjutnya surat akan di tandatangani oleh Dekan Fakultas atau wakil dekan I. Surat yang sudah ditandatangani diberi nomor dan di stempel Fakultas. Kemudian surat dibagi menjadi dua bagian, satu lembar untuk mahasiswa dan satu lembar untuk arsip fakultas. Mahasiswa bisa

mengambil surat yang telah disahkan dibagian tata usaha sesuai staf prodi masing-masing.

Lampiran : Surat Keputusan Dekan FISIPOL Universitas Islam Riau
 Nomor : /UIR-FS/KPTS/2021
 Tentang : *Jobdesk* Tenaga Kependidikan Dilingkungan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

JABATAN	URAIAN TUGAS (JOBDESK)	SOP	WAKTU Pengerjaan (Uraian)
Staff Tata Usaha, Staff Prodi Hubungan Internasional, dan D3 Administrasi Perkantoran, Fisipol UIR	a. Melaksanakan Tugas Dalam Pelayanan Urusan Administrasi. b. Melaksanakan Tugas Sebagai Staff Prodi Hubungan Internadional dan Staff Prodi Administrasi Perkantoran D3 Fisipol UIR. c. Melayani Mahasiswa yang akan mendaftar Ujian Proposal dan Ujian Skripsi. Prodi D3 Adm Perkantoran (Untuk Sementara Prodi HI blm Ada Pendaftaran Ujian Skripsi dan Proposal). d. Membuat Jadwal Ujian Skripsi dan Proposal Prodi D3 Adm Perkantoran. e. Mengetik surat SK Penunjukan Pembimbing Prodi HI dan D3 Adm. Perkantoran. f. Mengetik Surat Keterangan Aktif Kuliah Prodi HI dan D3 Adm.Perkantoran. g. Mengetik Surat Riset Mahasiswa Prodi HI an D3 Adm Perkantoran. h. Mengetik Surat Pra-Riset/Pra-Survey Prodi HI dan D3 Adm Perkantoran. i. Mendaftarkan secara online surat-surat riset mahasiswa dan surat pra – riset mahasiswa yang di tujukan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. j. Mengetik Surat Keterangan Beasiswa Mahasiswa Prodi HI dan D3 Perkantoran. k. Mengetik Surat Keterangan Berkelakuan Baik Prodi HI dan D3 Adm Perkantoran. l. Mengetik Surat Kehilangan KTM Prodi HI dan D3 adm Perkantoran. m. Mengetik Surat Keterangan Lulus Prodi HI dan D3 Perkantoran. n. Mengarsipkan Surat- surat Mahasiswa yang Telah diketik	SOP SURAT-SURAT MAHASISWA a. Mahasiswa membeli Blanko Permohonan Surat yang mereka butuhkan, di bagian fotocopy b. Mahasiswa mengisi data yang ada di blangko tersebut, disesuaikan dengan kebutuhan surat mereka. c. Mahasiswa Melengkapi Persyaratan surat tersebut, kemudiat dimasukkan kedalam satu map dan diserahkan kepada staff prodi. d. Staff Prodi akan memeriksa kelengkapan data surat tersebut, Kemudian membuat /mengetik surat yang dibutuhkan mhs tersebut. e. Setelah Surat selesai di ketik, surat tersebut akan di serahkan kpd Ka.TU untuk di periksa dan di paraf. f. Selanjutnya surat tersebut akan di serahkan kpd Wakil Dekan 1 untuk di tandatangani. g. Setelah Surat ditandangani oleh WD 1, Staff prodi akan memisahkan surat tersebut untuk diarsipkan dan untuk diserahkan kepada mahasiswa yang bersangkutan.	3 Hari

	dan ditandatangani tersebut.		
Staff Prodi Administrasi Publik	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Aktif Kuliah, Kelakuan Baik Dan Surat Tidak Menerima Beasiswa Dari Pihak Lain b. Surat Riset Dan Pra Riset c. Surat Keterangan Lulus d. Surat SK Pembimbing 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa Mengajukan Pembuatan Berkas Ke Tata Usaha b. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku c. Verifikasi Persyaratan Untuk Di Proses d. Surat Di Kerjakan e. Surat Di Periksa KTU Untuk Di Tanda Tangan Ke Pimpinan f. Surat Di Tanda Tangan g. Surat Di Beri Nomor Lalu Di Arsipkan h. Surat Bisa Di Ambil Oleh Mahasiswa Yang Besangkutan 	1-2 hari
	Pendaftaran skripsi	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa mengajukan persyaratan ujian ke Tata usaha b. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku c. Pengecekan berkas d. Berkas di serahkan ke prodi untuk diisi penguji ujian e. Pembuatan jadwal ujian dan bahan ujian f. Pembuatan berita acara dan sk penguji untuk ujian g. Mahasiswa di ujiankan 	5 Hari
	Pendaftaran proposal	<ul style="list-style-type: none"> h. Mahasiswa mengajukan persyaratan ujian ke Tata usaha i. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku j. Pengecekan berkas k. Berkas di serahkan ke prodi untuk diisi penguji ujian l. Pembuatan jadwal ujian dan bahan ujian m. Mahasiswa di ujiankan 	5 Hari
Staff Prodi Ilmu Pemerintahan	Penerimaan Pendaftaran Dan Penerbitan Jadwal Ujian Up Dan Skripsi	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerimaan Berkas Dan Verifikasi Berkas Yg Akan Di Ujian Kan. b. Berkas di naik kan ke ka. Prodi Ilmu Pemerintahan Untuk Penentuan Tim Penguji. c. Setelah Berkas Di Turunkan, Jadwal Dikerjaakan Dan Di Terbitkan Untuk Diketahui Mahasiswa /I. 	1-2 HARI

		d. Dan Staf Mulai Membuat Bahan Ujian Mahasiswa	
	Pembuatan sk. Penguji dan Berita Acara Ujian Skripsi	a. Setelah Mahasiswa Selesai Ujian Skripsi, Dan Bahan Sudah Diturunkan Ke Staff Baru Lah Di Terbitkan Sk Penguji Dan Berita Acara Ujian Dan Di Tanda Tangan Oleh Dekan Dan Wakil Dekan I	1-2 HARI
	Pembuatan dan Penerbitan SK. Pembimbing Mahasiswa / i	a. Menerima Berkas Dari Mahasiswa / I Dan Verifikasi Berkas Yang Akan Di Kerjakan b. Staf Membuat SK. Penguji dan Ditandatangani Oleh Dekan c. Setelah di ttd Dekan Berkas SK. Penguji Yang Sudah Selesai Diserahkan Kepada Mahasiswa / i	1-2
	Peminjaman Notulen Ujian Mahasiswa / I	a. Notulen Ujian Up Dan Skripsi Bisa Di Fotocopy Oleh Mahasiswa/i	1 HARI
Staff Prodi Kriminologi	a. Membuat Surat Aktif Kuliah dan surat berkelakuan Baik dan Tidak menrima Beasiswa Dari Pihak Lain b. Membuat Surat Keterangan Lulus c. Membuat Surat Pra Riset Dan Riset d. Membuat Sk Pebimbing	a. Menerima Berkas dari Mahasiswa b. Mahasiswa Harus Melengkapi Syarat-syarat Yang berlaku c. Verifikasi berkas Mahasiswa Agar di Proses d. Membuat Surat Mahasiswa yang bersangkutan e. Setelah Dibuat Surat di Antar ke Kepala Tata Usaha Agar Di Cek Dan Di Paraf f. Lalu Surat lanjut Kepada Wakil Dekan I Agar Surat Di Tanda Tangan g. Lalu Surat Turun ke Tata Usaha Agar Surat Di Kasih Nomor Dan Di Cap Fakultas dan Di Arsip h. Lalu Surat Di Kasih Kepada Mahasiswa Yang bersangkutan.	1-2 hari
	Pendaftaran Skripsi / Proposal	a. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku b. Pengecekan berkas c. Berkas di serahkan ke prodi untuk diisi penguji ujian d. Pembuatan jadwal ujian dan bahan ujian e. Pembuatan berita acara dan sk penguji untuk ujian f. Mahasiswa di ujikan	
	Membuat Surat Permintaan ATK	a. Sebelum Membuat Surat	1-2 hari

		Permintaan ATK b. Harus Di Lakukan Pengecekan Di Gudang Barang Apa Saja Yang Kurang Atau Tidak Ada c. Habis Di Data Surat Di Buat d. Setelah Surat Selesai Di Buat e. Surat Di Cek Oleh Kepala Tata Usaha Dan Di Paraf f. Setelah Itu Surat Lanjut Kepada Wakil Dekan II Dan Di Tanda Tangan g. Surat Kembali Pada Tata Usaha Di Beri Nomor Dan Dan Di Arsikan h. Surat Di Antar Ke Rektorat Agar Di Proses Oleh Pihak Rektorat i. Menunggu Barang/Atk Di Antar Ke Fakultas.	Mengecek barang apa saja yang sudah habis atau stok yang sudah banyak terpakai
Staff Tata Usaha Fisipol UIR	a. Melayani Pembuatan Surat Keterangan Lulus Prodi Ilmu Pemerintahan. b. Melayani Pembuatan Surat Mohon Rekomendasi Riset Prodi Ilmu Pemerintahan. c. Melayani Pembuatan Surat Mohon Rekomendasi Pra Riset Prodi Ilmu Pemerintahan. d. Melayani Pembuatan Surat Berkelakuan Baik Prodi Ilmu Pemerintahan.	a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan (form/blagko bisa diambil di tata usaha di bagian foto copy). b. Mahasiswa mengisi form/blangko permohonan pembuatan surat c. Selanjutnya berkas yang sudah di siapkkan di masukan kedalam map biola. d. Mahasiswa menyerahkan berkas permohonan pembuatan kepada Staf Tu, e. Staf Tu mengecek kelengkapan berkas dan kebenaran berkas. Apabila belum lengkap mahasiswa harus melengkapi persyaratan yang masih kurang, apabila telah lengkap staf Tu akan memproses pembuatan surat. f. Proses pembuatan surat kurang lebih dua atau tiga hari kerja. g. Surat-surat yang sudah dibuat akan di priksa dan diparaf oleh kepala tata usaha. h. Selanjutnya surat akan di tandatangani oleh Dekan Fakultas atau wakil dekan I. i. Surat yang sudah ditandatangani diberi nomor dan di stempel	2-3 hari

		<p>Fakultas.</p> <p>j. Kemudian surat dibagi menjadi dua bagian, satu lembar untuk mahasiswa dan satu lembar untuk arsip fakultas.</p> <p>k. Mahasiswa bisa mengambil surat yang telah disahkan dibagian tata usaha sesuai staf prodi masing-masing.</p>	
	Melayani Penomoran Surat Keluar (Surat Bebas Administrasi, Plagiasi, Dan Jurnal Online Untuk Semua Prodi).	<p>a. Mahasiswa/I datang dengan membawa berkas.</p> <p>b. Staf Tu mengagendakan surat tersebut.</p> <p>c. Lama pengerjaan sekitar 10-15 menit</p> <p>d. Surat yang sudah diberi nomor dan distempel sudah bisa diambil.</p>	10-15 Menit
	Mengarsipkan Surat Keluar.	<p>a. Menyortir atau memisahkan surat sesuai dengan bagian atau tujuan surat.</p> <p>b. Menyimpan surat kedalam map (folder).</p> <p>c. Menyusun map di lemari atau rak arsip.</p>	1-3 jam
Staff Akademik	Input data pengampu mata kuliah.	<p>Menunggu SK Pengampu mata kuliah setiap semester selesai dari Wakil Dekan 1, kemudian menginput data pengampu mata kuliah di sistem akademik.</p> <p>http://akademik.uir.ac.id:888/</p>	<p>Hari 1 Input Data Pengampu Hari ke 2 Input Data Pengampu Hari ke 3 Input Data Pengampu Hari ke 4 Input Data Pengampu Hari ke 5 Finishing dengan cek Kembali data yang di input kemudian mengirim email ke B.A.A.K bahwa data pengampu telah selesai di input kemudian meminta agar segera di verifikasi agar pengisian KRS dapat segera dilakukan.</p>
	Input nilai Konversi mahasiswa	Mengambil data konversi	5-7 Menit

	Transfer atau pindahan.	mahasiswa dari Biro Simfokom, setelah itu menginput nilai Konversi ke sistem akademik. http://akademik.uir.ac.id:888/	
	Pengambilan PIN wisuda online dan Pengurusan Surat Bebas Administrasi Mahasiswa.	Mahasiswa datang ke loket pelayanan kemudian menyerahkan syarat bebas administrasi seperti Surat Bebas Pustaka, Jurnal Online, Transkrip Nilai, Bukti Serah Terima Skripsi. Setelah itu langsung Memberi PIN Wisuda kepada mahasiswa yang bersangkutan.	2 Menit Memastikan bahwa mahasiswa ybs telah menerima PIN Wisuda via SMS.
	Cetak Absensi Ujian.	Mengambil data absensi ujian mahasiswa melalui sistem akademik kemudian di Cetak.	Hari 1 Mengambil Data Absensi ujian Hari ke 2 Mengambil Data Absensi ujian Hari ke 3 Mengambil Data Absensi ujian Hari ke 4 Mengambil Data Absensi ujian Hari ke 5 Mengambil Data Absensi ujian Hari ke 6 Mencetak Absensi Ujian Hari ke 7 Mencetak Absensi Ujian Hari ke 8 Mencetak Absensi Ujian
	Pengambilan KTM Mahasiswa Baru	Mahasiswa Mencetak Blanko Pengambilan KTM melalui sistem http://sikad.uir.ac.id Kemudian melampirkan syarat berupa fotocopy KTP.	2-3 menit Memastikan Mahasiswa ybs telah menerima Ktm sesuai dengan Nama dan NPM YANG BENAR
	Scan KRS (Kartu Rencana Studi) Mahasiswa	Mahasiswa Menyerahkan KRS yang dicetak dan telah di tandatangani oleh dosen PA, kemudian di scan atau di validasi agar pembayaran uang sks bisa dilakukan di bank.	20 Detik Memastikan validasi KRS telah selesai dan mahasiswa bisa segera

			melakukan pembayaran uang sks.
Staff Prodi Administrasi Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Aktif Kuliah, Kelakuan Baik Dan Surat Tidak Menerima Beasiswa Dari Pihak Lain b. Surat Riset Dan Pra Riset c. Surat Keterangan Lulus d. Surat SK Pembimbing 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa Mengajukan Pembuatan Berkas Ke Tata Usaha b. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku c. Verifikasi Persyaratan Untuk Di Proses d. Surat Di Kerjakan e. Surat Di Periksa KTU Untuk Di Tanda Tangan Ke Pimpinan f. Surat Di Tanda Tangan g. Surat Di Beri Nomor Lalu Di Arsipkan h. Surat Bisa Di Ambil Oleh Mahasiswa Yang Besangkutan 	1-2 hari
	Pendaftaran skripsi	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa mengajukan persyaratan ujian ke Tata usaha b. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku c. Pengecekan berkas d. Berkas di serahkan ke prodi untuk diisi penguji ujian e. Pembuatan jadwal ujian dan bahan ujian f. Pembuatan berita acara dan sk penguji untuk ujian g. Mahasiswa di ujiankan 	5 Hari
	Pendaftaran proposal	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa mengajukan persyaratan ujian ke Tata usaha b. Menerima Berkas Dengan Persyaratan Yang Berlaku c. Pengecekan berkas d. Berkas di serahkan ke prodi untuk diisi penguji ujian e. Pembuatan jadwal ujian dan bahan ujian f. Mahasiswa di ujiankan 	5 Hari
Staff Kebersihan	Kebersihan Tata Usaha FISIPOL	<ul style="list-style-type: none"> a. Membersihkan Ruang Tata Usaha b. Membersihkan Musalla c. Membersihkan Aula 	1 hari
	Pelayanan Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu Melayani Mahasiswa di Tata Usaha b. Fotocopy Surat-Surat c. Menyiapkan Ruang Rapat 	1 hari
Kasub. Akademik	Pelaporan Tatap Muka	<ul style="list-style-type: none"> a. Merekap laporan perkuliahan dari dosen mata kuliah yang di Sk-kan di semester berjalan; b. Melaporkan hasil rekap yang telah disusun ke 	3 hari

		Rektor setiap bulannya;	
	Pelaporan Ujian mid/akhir semester	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas berita acara ujian; b. Merekap berita acara ujian; c. Buat surat pengantar ke Rektor; d. Mengirimkan berkas ke Rektor. 	3 hari
	Pelaporan Proposal	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas ujian (rekap nilai) proposal dari staf masing-masing prodi; b. Merekap hasil berkas ujian; c. Membuat surat pengantar ke Rektor; d. Pengiriman berkas pelaporan Proposal ke Rektor. 	3 hari
	Pelaporan Skripsi	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas ujian skripsi dari staf masing-masing prodi; b. Merekap hasil berita acara ujian; c. Membuat surat pengantar ke Rektor; d. Pengiriman berkas pelaporan skripsi ke Rektor. 	3 hari
	Pelaporan Wisuda	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas surat pernyataan dari calon wisudawan; b. Merekap surat pernyataan untuk tabel yudisium; c. Membuat SK Yudisium; d. Membuat surat pengantar ke Rektor; e. Mengirimkan berkas pelaporan wisuda ke Rektor. 	3 hari
	Membuat SK Dekan	Sesuai intruksi dari kepala Tata Usaha	30 menit
	Membuat Absensi Mahasiswa untuk Tatap Muka Dosen	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima SK tatap muka dosen b. Membuat rekap tatap muka dosen untuk pelaporan tatap muka setiap bulannya c. Menjilid absensi Tatap Muka Dosen yang telah di SK-Kan. 	3 hari
Kasub. Pelayanan	Mengantar Surat Ke Prodi	Pakai Disposisi	1 hari
	Melegis Ijazah dan Transkrip Nilai	Di cek yang asli	2 hari
	Menyerahkan Berita Acara	Bagi yang jilid	Lansung
	Menyerahkan SK Pembimbing	Ke semua Prodi	Dikumpul Dulu

	Mahasiswa		
	Menyerahkan bukti serah terima skripsi	Yang sudah skripsi	Lansung
Kasubag Umum dan Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyusun rencana dan program kerja administrasi umum, pengurusan kerumahtanggaan, dan ketatausahaan di Fisipol UIR b. Pelaksanaan pengadaan, penyiapan, pendistribusian dan pengontrolan inventarisasi kantor di Fisipol UIR c. Penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan sarana dan prasarana perlengkapan kantor d. Pengelolaan dan pemeliharaan serta pelaporan barang di Fisipol UIR e. Penyusunan, pengelolaan dan pengendalian pelayanan keprotokolanan, upacara, pertemuan, penyelenggaraan rapat-rapat dan acara lainnya f. Pelaksanaan informasi dan pelayanan hubungan antar pegawai, dan ketertiban kantor g. Penyusunan dan penyiapan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi kenaikan pangkat, gaji berkala, dan fungsional h. Penyusunan dan penyiapan pengurusan administrasi pensiun dan cuti pegawai i. Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan data serta dokumentasi kepegawaian j. Pelaksanaan evaluasi dan penilaian dosen dan pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai atau dosen memberitahu permasalahan yang ada kepada Kepala Tata Usaha; b. Kepala Tata Usaha memberi instruksi kepada Kasub. Umum dan kepegawaian untuk menindaklanjuti permasalahan; c. Permasalahan dilaporkan kembali kepada Kepala Tata Usaha untuk dibuatkan surat tentang permasalahan kepada rektorat; d. Pihak rektorat akan memproses dan berkordinasi kepada kasubag umum dan kepegawaian untuk memproses permasalahan; e. Laporan selesai permasalahan di sampaikan kepada pihak rektorat f. Dosen memberikan berkas (kepangkatan, jafung, berkala) kepada kasubag kepegawaian; g. Berkas akan di cek oleh kasubag umum dan kepegawaian; h. Berkas akan dimasukkan kedalam agenda untuk dibuatkan penomoran; i. Surat akan diproses ke rektorat. 	-
Kepala Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkoordinasi tugas –tugas yang diberikan oleh pimpinan. b. Memonitor pekerjaan staf administrasi dan tenaga harian. c. Mengelola dan bertanggung jawabkan pengeluaran ATK. d. Membuat konsep surat Khusus(SK, Peraturan, Edaran, Pengumuman, Teguran/Pemanggilan dan membuat surat balasan sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pimpinan menginstruksikan tugas, Ka. TU meneruskan kepada kasub yang berhubungan dengan tugas tersebut, kasub mengerjakan tugas sesuai instruksi di bantu oleh anggota/staffs, selesai. b. Ka. TU mengontrol pekerjaan dan tugas staff 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyesuaikan b. Setiap hari c. 1 bln sekali d. 1 hari e. 2 hari (satu hari sebelum dan 1 hari pelaksanaan) f. 3 hari

	<p>Indtruksi Pimp. dan/atau mengetik konsep surat pimpinan.</p> <p>e. Membantu proses penyelenggara an Workshop/Seminar/Pertemuan Ilmiah rutin</p> <p>f. Mempersiapkan rapat-rapat/pertemuan pimpinan dan rapat dengan tamu-tamu.</p> <p>g. Menginventarisasi semua perlengkapan yang ada (mobiler dan lain-lain)</p> <p>h. Menghadiri rapat dan Menyusun notulen rapat pimpinan dan menyebarkan Menilai pretasi kerja bawahan di lingkungan bagian tata usaha fakultas untuk dijadikan bahan pembinaan karir bawahan yang bersangkutan dan pengisian DP3.</p> <p>j. Memelihara kebersihan, keindahan dan keamanan (K3) ruang kantor, gedung kuliah, laboratorium, dan fasilitas umum lainnya.</p> <p>k. Melaksanakan urusan perlengkapan yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, perawatan inventarisasi, dan usul penghapusan barang perlengkapan.</p> <p>l. Mempersiapkan/melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi penyusunan formasi, pengadaan, usul mutasi, pembinaan, dan kesejahteraan pegawai.</p> <p>m. Mengecek dan Memaraf Disposisi Surat2 masuk</p> <p>n. Mengontrol dan memaraf surat2 keluar.</p> <p>o. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan kegiatan administrasi umum yang meliputi bidang ketatausahaan, kerumahtanggaan, akademik, kepegawaian dan perlengkapan di lingkungan fakultas</p>	<p>dan tenaga harian, staff dan tenaga harian membuat laporan ke Kasub, Kasub meneruskan ke Ka. TU. Dan Ka. TU meneruskan ke Pimpinan Fak.</p> <p>c. Ka. TU. Berkoordinasi dengan Kasub Umum dalam hal ATK, Kasub Umum membuat laporan ke Ka. TU, dan Ka. TU meneruskan kepada Pimp. Fak. Kasub Umum mengarsipkan Srt Lap. Selesai</p> <p>d. Pimpinan Fak. Menginstruksikan Ka. TU untuk membuat Surat Khusus (SK, Peraturan, Edaran, Pengumuman, Teguran/Pemanggilan) dan membuat surat balasan, Ka. TU membuat Konsep dan menginstruksikan kpd kasub Akademik atau Kasub Umum untuk mengerjakan, Kasub Agenda memberi Nomor, Ka. Tu mengecek ualng, lalu memaraf Srt tersebut, Meneruskan ke Pimpin, Kasub Agenda Meneruskan Srt sesuai dgn Alamat Srt. Selesai</p> <p>e. Prodi mengajukan Surat Kegiatan ke Dekan melalui TU, Ka. Sub Agenda mendisposisi Surat tersebut, Ka. TU. Memaraf Srt tersebut, Pimpinan Menyetujui, Ka. Tu Memproses dan menginstruksikan Kasub Umum, Kasub Umum menyiapkan berkoordinasi dgn Staff, Acara berlangsung. Selesai</p> <p>f. Pimpinan Menginstruksikan Ka. Tu mengadakan Rapat Pimp. Atau Rapat dengan Tamu, Ka. Tu Menginstruksikan Kasub Umum untuk mempersiapkan keperluan Rapat (undangn, Tempat dan Konsumsi), Kasub Umum memproses dan mempersiapkan semua keperluan rapat, rapat berjalan, selesai</p> <p>g. Pimpinan meminta</p>	<p>g. 3 bln sekali</p> <p>h. Setiap rapat</p> <p>i. 1 tahun sekali</p> <p>j. Per 3 minggu</p> <p>k. 6 bln sekali</p> <p>l. 2 hari Sesuai situasi</p> <p>m. 1 hari</p> <p>n. 1 hari</p>
--	---	---	--

		<p>laporan Perlengkapan yang ada di Fakultas, Ka. Tu berkoordinasi dengan Kasub Umum untuk menginfentarisir Perlengkapan yang ada di Fak., Kasub Umum dibantu Staff menginfentarisir perlengkapan yang ada, Kemudian Melaporkan ke Ka. TU, Ka. Tu melaporkan kepada Pimp. Fak. Kaasub Umum mengarsipkan. Selesai.</p> <p>h. Pimpinan mengadakan rapat, Ka. Tu. Memproses, Menghadiri rapat sesuai Jadwal, Menyiapkan Notulen dibantu kasub Umum, Menyebarkan Notulen dibantu oleh Kasub Agenda, kasub agenda mengarsipkan, selesai.</p> <p>i. Kasub Umum menyiapkan Bahan DP3 tahun Lalu, Ka. TU mengisi penilaian Dp3, Kasub umum memproses Dp.3, Peg. Tata Usaha menandatangani DP.3, Ka. TU mengecek dan menandatangani Dp3, Wd. 2 menandatangani Dp3 Pegawai, Kasub umum meneruskan Ke Rektorat dan mengarsipkan. Selesai.</p> <p>j. Pimpinan Fak/Univ. meminta laporan pekerjaan Peg. Kebersihan, Ka. Tu mengontrol kebersihan dan keindahan di lingkungan Fak. Dibantu oleh kasub Umum, kasub umum untuk dapat mengontrol dan menginstruksikan Petugas kebersihan Fak. Untuk membuat laporan kegiatan. Anggota Kebersihan membuat laporan kepada Kasub Umum dalam hal kebersihan dan keindahan Fak.</p> <p>k. Kasub Umum melaporkan Kepada Ka. TU., Ka. Tu melaporkan kepada Pimp. Kasub Umum mengarsipkan. selesai</p> <p>l. Pimp. Meminta data barang yang sdh tdk terpakai kepada Ka. TU,</p>	
--	--	--	--

		<p>Ka. Tu menginstruksikan Kasub umum mendata barang yg akan dihapuskan, ka. Sub umum dibantu staff dan petugas kebersihan mendata barang yang akan dihapus, membuat laporan kepada ka. TU., ka. Tu melaporkan kepada Pimp. Kasub Umum mengarsipkan data dan dokumentasi., selesai.</p> <p>m. Ka. Tu berkoordinasi dengan Pimp. Wd2 mengenai usulan Mutasi dan pembinaan pegawai, Ka. Tu membuat Konsep surat usulan ke Rektor sesuai Instruksi dan kesepakatan Pimp. Kasub Umum dan Kepegawaian membuat Surat, Kasub Agenda member penomeran, Ka Tu mengecek dan Memaraf Srt tersebut, Wd. 2 (Pimp) menandatangani Srt tersebut, Kasub Agenda meneruskan srt tersebut ke Rektorat, Kasub Agenda mengarsipkan, Selesai.</p> <p>n. Kasub Agenda dan Expedisi mengagendakan dan mendisposisi surat masuk, Ka. Tu memaraf lembar Disposisi, kasub Agenda dan Expedisi membawa dan menurunkan berkas ke Pimp. Dibantu oleh Staff, Pimp. Membaca Srt masuk dan Memaraf Lembar Disposisi, Ka. Tu memproses Srt Masuk sesuai lembar Disposisi Pimp. Kasub Agenda mengedarkan srt sesuai lembar disposisi Ka. TU, Kasub Umum mengarsipkan surat dibantu dgn Staff. Selesai</p> <p>o. Surat keluar diproses Pegawai Tata Usaha Fisipol, Kasub Agenda member penomeran dibantu oleg Staf, Ka. Tu mengecek dan memaraf Surat2 keluar, Kasub Umum mengecek srt yang sdh di tandatangan Pimp. Kasub Umum mengedarkan Srt sesuai</p>	
--	--	--	--

		dgn tujuan dibantu oleh Staff, Kasub umum mengarsipkan surat dibantu oleh Staff. Selesai.	
--	--	---	--

Disamping penataan dan perubahan yang selalu dilakukan oleh bagian administrasi, ternyata perspektif dan pandangan beberapa mahasiswa terhadap pelayanan bagian Tata Usaha, masih belum memuaskan. Sebagian mahasiswa mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di bagian administrasi pembuatan surat riset yaitu pembuatan surat izin observasi kadang tidak terselesaikan sesuai dengan janji yang diberikan oleh fakultas.

“Terkadang ketika kami ingin membuat surat riset, pegawai TU kurang merespon kepada kami, waktu pembuatan juga sangat lambat, sehingga ketika kami sebagai mahasiswa ingin cepat melakukan observasi untuk pembuatan skripsi, jadi terkendala, karena tidak ada surat riset sebagai izin kami untuk melakukan obeservasi’.

“Terkadang surat kami tercecer tidak pada satu tempat, harus dicari ke semua map yang ada di meja pelayanan itu, sehingga kami harus menunggu bahkan di suruh pulang dengan alasan besok pasti ketemu”.

“Pada SOP waktu pembuatan surat 2-3 hari, namun belum juga selesai padahal sudah 3 hari, dikarenakan pimpinan yang tidak ada di tempat, apa tidak ad acara lain yang lebih efektif supaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan?”.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan akademik serta berdasarkan jawaban oleh responden, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT RISET (STUDI PADA PRODI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU.)

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka kertas kerja ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat riset (Studi pada prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unvesitas Islam Riau.)
2. Apa saja kendala-kendala dalam pelayanan pembuatan surat riset (Studi pada prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unvesitas Islam Riau.)

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN KERTAS KERJA

1. Tujuan Kertas Kerja

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas maka tujuan kertas kerja ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pembuatan surat riset (Studi pada prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unvesitas Islam Riau.)
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala-kendala dalam pelayanan pembuatan surat riset (Studi pada prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unvesitas Islam Riau.)

2. Kegunaan Kertas kerja

- a. Kegunaan Teoritis

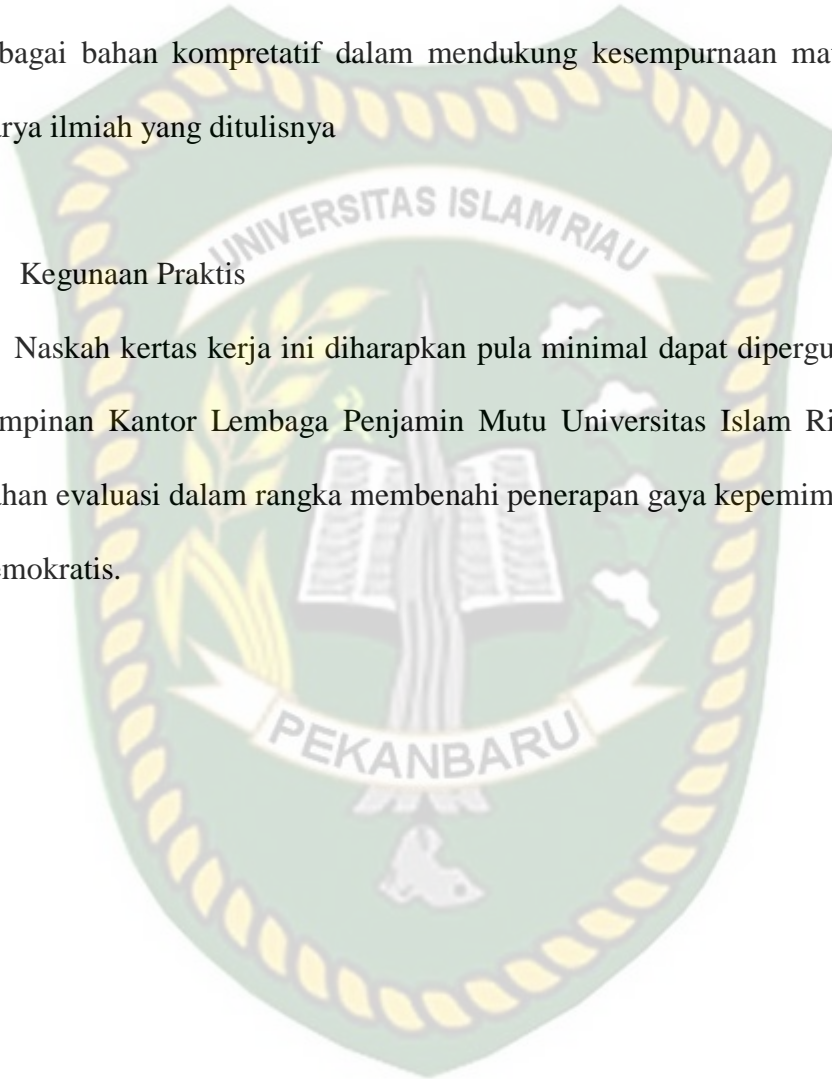
Naskah kertas kerja ini diharapkan dapat dicatat sebagai salah satu karya ilmiah yang turut mendukung perkembangan Ilmu Administrasi, khususnya studi tentang Gaya Kepemimpinan Demokratis.

b. Kegunaan Akademis

Naskah kertas kerja ini diharapkan dapat dipergunakan oleh penulis berikutnya, minimal sebagai alternative sumber data sekunder ataupun sebagai bahan kompretatif dalam mendukung kesempurnaan materi naskah karya ilmiah yang ditulisnya

c. Kegunaan Praktis

Naskah kertas kerja ini diharapkan pula minimal dapat dipergunakan oleh Pimpinan Kantor Lembaga Penjamin Mutu Universitas Islam Riau sebagai bahan evaluasi dalam rangka membenahi penerapan gaya kepemimpinan yang demokratis.



BAB II

DESKRIPSI ORGANISASI

A. Sejarah Ringkas

1. Sejarah YLPI

Setelah KMB dan diakuinya kedaulatan RI oleh belanda 27 Desember 1949, di awal tahun 1950. Kepala kantor Departemen Agama Sumatera Tengah Ustadz H. Nazaruddin Toha mencetuskan ide untuk mendirikan SMP Islam diseluruh Sumatera Tengah. Dibulan Agustus 1950 diadakan kursus guru SMP Islam dengan struktur tunggal ustadz H. Kasim di Bukit Tinggi. Pekanbaru ketika itu merupakan ibu kota kabupaten Kampar, dua tokoh agama Islam di daerah ini saat itu yaitu H. Nurdin Abdul Jalil dan H. Zaini Kunin menyambut ide tersebut.

Maka tanggal 25 September 1950 mereka mendirikan SMP Islam Jl. Muhammad Yamin, bersamaan dengan itu didirikan pula SR Islam oleh H. Baharuddin Yusuf dan ibu Hj. Khadijah Ali. Untuk mengurus kedua sekolah tersebut maka didirikanlah LPI (Lembaga Pendidikan Islam). Kemudian tahun 1955 ditingkatkan menjadi YLPI (Yayasan Lembaga Pendidikan Islam). Tahun 1957 baru YLPI Daerah Riau diaktekan dengan Akte Notaris Syawal St. Diatas No. 10/1957. Landasan yang paling dasar dari YLPI dalam berbuat adalah :
 “Berbuatbaiklah, sebagaimana Allah telah berbuat kepada mu.”(Al-Qhasa:77)
 Atas landasan itu YLPI dengan langkah pasti mendirikan berbagai sekolah:

1. Di Lubuk Bendahara (ROHUL):

1 September 1958 – PGAA YLPI di Pekanbaru
 Tahun 1959 – PGAP YLPI
 Tahun 1959 – PGAP YLPI

2. Di Duri :

Tahun 1962 didirikan TK Islam

Tahun 1970 didirikan SD Islam

Tahun 1973 didirikan SKPP Islam

Tahun 1974 didirikan SMP Islam Mutiara

Tahun Berikutnya didirikan SMA Islam Mutiara

3. Di Dumai :

Tahun 1975 pernah didirikan SD Islam dan PGAP

Pada tanggal 14 Juni 1985 didirikan Akademik Teknik dan Manajemen Industri (ATMI)

4. Di Pekanbaru sekarang YLPI Riau mengasuh :

2 TK Islam

1 SD Islam Plus

2 MDA

2 SMU dan Universitas Islam Riau

Kalau kita berbicara tentang YLPI kita tidak dapat melupakan jasa-jasa tokoh pendidik, ulama dan pejabat pemerintah diantaranya:

1. H. Suman HS, Pujangga nasional asal Rohul (Riau)
2. H. Zaini Kunin, Ulama lahir di Lubuk Bendahara yang mengorbankan jiwa raga dan harta untuk YLPI
3. H. Bakri Sulaiman, Ulama yang lama di Palestina dan Timur Tengah
4. H. Abdul Malik, Mantan Kepala Pengadilan Agama Kabupaten Kampar dan Pekanbaru

5. H. DT. Wan Abdul Jalil, Ulama mantan Kepala Kantor Departemen Agama Provinsi Riau

Mereka sadar sekali dengan sabda Rasulullah saw: “Celaknya umatku pada dua macam sebab. Yaitu meninggalkan ilmu dan mengumpulkan harta.” (H.R. Bukhari) “Umaku terbagi tiga, yaitu: Barangsiapa yang hari ininya lebih baik dari hari kemaren maka ialah orang yang beruntung, barangsiapa yang hari ininya sama dengan hari kemaren maka ialah orang yang merugi dan barangsiapa yang hari ininya lebih buruk dari hari kemaren maka ialah orang yang celaka.” (H.R. IbnuMajah) “Satubangsadikenallantaranakhlaknya (budi pekertinya Jika budi pekertinya (akhlaknya) telah runtuh, maka runtuh pula bangsa itu.”(Syair Syauqy Bey).

Makanya YLPI Riau bergerak dibidang pendidikan untuk mencetak anak bangsa yang beriman, berilmu dan berakhlak.”Dan hendaklah khawatir orang-orang kalau sampai meninggalkan anak cucu (generasi) yang lemah. Yang membuat kesejahteraan mereka rendah. Oleh sebab itu hendaklah mereka berkata dan mendidik anak-anak secara benar.”(An-Nisa : 9).

Kebodohan sumber kelemahan-kelemahan sumber ketidakberdayaan dan kesengsaraan serta keterbelakangan. Berbuatlah kamu sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada kamu (Dasar YLPI dalam berbuat dan beramal) Mari kita bersama-sama berlomba untuk berbuat baik, demi kebaikan anak cucu dan generasi kita YLPI Riau, Yayasan tempat dan lahan untuk beramal dan beribadah. Guballah dunia dengan amal hiasilah zaman dengan iman diujung sana akan ditemui hidup bahagia dunia akhirat.

5. Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau adalah perguruan tinggi tertua di provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 September 1962 bertepatan dengan 23 Zulkaidah 1382 H, dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Tokoh pendiri Universitas Islam Riau yaitu:

1. Dt. Wan Abdurrahman
2. Soeman Hasibuan
3. H. Zaini Kunin
4. H. A. Malik
5. H.A. Bkari Sulaiman
6. H.A. Kadir Abbas,S.H, dan
7. H.A. Hamid Sulaiman

Pembangunan Gedung Uir

Pertamanya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu areal kampus yang terletak di pusat kota Jalan Prof. Mohd Yamin, SH Pekanbaru dengan bangunan gedung tingkat II, namun pengembangan kampus tidak sampai di sini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan di bidang fisik. Berkat kejelian dan kegigihan pemimpin Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau maka diusahakan pembelian lahan di Km. 11 Perhentian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembangunan pertama untuk gedung Fakultas Pertanian, sehingga pada tahun itu juga Fakultas Pertanian resmi menempati gedung baru di Perhentian Marpoyan tersebut. Dengan adanya lahan Perhentian Marpoyan tersebut UIR tetap berusaha mengembangkan

pembangunan gedung, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua Fakultas dilingkungan UIR resmi menempati kampus baru yang terletak di Perhentian Marpoyan, Km. 11 seluas 65 Ha, yang telah memperoleh hak guna bangunan atas nama Yayasan Pendidikan Islam. Lahan yang terletak di Perhentian Marpoyan telah dibangun berbagai bangunan seperti:

1. Gedung Fakultas Hukum tiga lantai
2. Gedung Fakultas Agama Islam dua lantai
3. Gedung Fakultas Pertanian dua lantai
4. Gedung Fakultas Ekonomi dua lantai
5. Gedung FKIP tiga lantai
6. Gedung Fisipol tiga lantai
7. Gedung Fakultas Psikologi empat lantai
8. Gedung Fakultas Ilmu Komunikasi tiga lantai
9. Bangunan Masjid Kampus
10. Bangunan Gedung Perpustakaan empat lantai
11. Bangunan Gedung Kaferia
12. Bangunan Gedung Mushalla
13. Bangunan Garase Kendaraan UIR
14. Bangunan Komplek perumahan Karyawan dan Dosen UIR
15. Bangunan Gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM)
16. Bangunan Gedung Laboratorium
17. Bangunan Gedung Olahraga Tennis
18. Lapangan Bola Kaki

19. Gedung Runusawa

6. Sejarah Fisipol

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisipol) merupakan salah satu dari 9 fakultas yang terdapat dalam struktur organisasi Universitas Islam Riau (UIR). UIR didirikan pada 04 September 1962. Dilihat dari usia UIR, Fisipol didirikan setelah 20 tahun UIR beroperasi sebagai salah satu lembaga resmi penyelenggara pendidikan tinggi di Riau.

Fisipol UIR didirikan tepatnya pada 05 Juni 1982. Tanggal berdirinya Fisipol UIR ini merupakan tanggal direalisasikannya SK Kompetisi Wilayah 1 Medan No,013/PD/Kop.I/1982 tentang : Izin Operasional Fisipol UIR.

Fisipol UIR memiliki 6 Program Studi yaitu : Ilmu Pemerintahan, Administrasi Bisnis, Administrasi Publik, D-III Administrasi Perkantoran, Kriminologi dan Hubungan Internasional.

B. Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

1. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Islam Riau

Visi : “Menjadi Universitas Islam Berkelas Dunia Berbasis Iman dan Takwa”

“To be World Class Islamic University Based on Iman dan Takwa”

Misi :

1. Menerapkan Kandungan Al-Quran dan As-Sunnah

2. Menyelenggarakan pendidikan berwawasan global yang berbasis Iman dan Takwa
3. Menyelenggarakan penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bereputasi internasional yang berbasis iman dan takwa.
4. Menyelenggarakan Pengabdian pada Masyarakat bernilai well-being bagi Masyarakat yang berbasis iman dan takwa.
5. Menyelenggarakan Dakwah Islamiyah berlandaskan bil hikmah, bil lisan, bil kalam dan bil hal.
6. Menyelenggarakan Islamic Good University Governance

Tujuan Universitas Islam Riau :

1. Menciptakan Civitas Akademika yang berkepribadian Islam.
Menciptakan pembelajaran berdasarkan Al-Qur'an dan As Sunnah.
2. Menghasilkan pendidikan berwawasan global yang berbasis Iman dan Takwa.
Menghasilkan lulusan yang berkepribadian Islam dan berdaya saing global.
3. Menghasilkan penelitian, ilmu pengetahuan dan teknologi yang memenuhi maqashid syariah
Menghasilkan penelitian, ilmu pengetahuan dan teknologi yang ramah lingkungan dan bereputasi Internasional
4. Menghasilkan Pengabdian pada Masyarakat berbasis iman dan takwa.

Menghasilkan Pengabdian pada Masyarakat bernilai well-being bagi Masyarakat dan berorientasi global

5. Menghasilkan civitas akademika yang religious Menghasilkan masyarakat luar kampus yang religious.
6. Menghasilkan Manajemen Organisasi Nirlaba dengan prinsip Transparan, Akuntabel, Rensponsibel, Independen, Syuro, Adil, dan Bijaksana.
Menghasilkan pengelola universitas yang professional dan amanah.

2. Visi, Misi dan Tujuan Fisipol UIR

Visi : “Menjadi Fisipol UIR yang Unggul dibidang kajian Ilmu Politik, Administrasi, Pemerintahan, Kriminologi di Indonesia pada Tahun 2020”.

Misi :

1. Menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sesuai dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, serta nilai-nilai ajaran agama Islam;
2. Melaksanakan proses penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sesuai dengan perkembangan lingkungan;
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk mendukung pembangunan Nasional dan Kebutuhan actual masyarakat yang madani;

4. Melaksanakan proses pembinaan sivitas akademika yang menjunjung tinggi nilai-nilai moralitas, kejujuran ilmiah, kebersamaan, dan norma-norma yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Tujuan Fisipol UIR :

1. Menghasilkan sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang menguasai teori, konsep, pendekatan, teknik analisis dan metodologi dibidang Ilmu Sosial, sehingga mampu memahami, menganalisa dan memecahkan masalah-masalah sosial, politik dan praktek penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan bisnis sesuai dengan bidang keilmuan dan profesi yang dijalani
2. Menghasilkan sarjana ilmu sosial dan ilmu politik yang mampu menjadi agen pembaharuan dalam masyarakat dan memiliki kemampuan manajerial dan operasiaonal dalam mengelola bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peran dan profesinya.
3. Menghasilkan kajian penelitian yang relevan denga isu-isu dibidang ilmu sosial, politik dan administrasi.
4. Menghasilkan peningkatan kualitas pengembangan dibidang pendidikan melalui peningkatan fasilitasm peningkatan pelayanan bagi pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder)

C. Struktur Organisasi

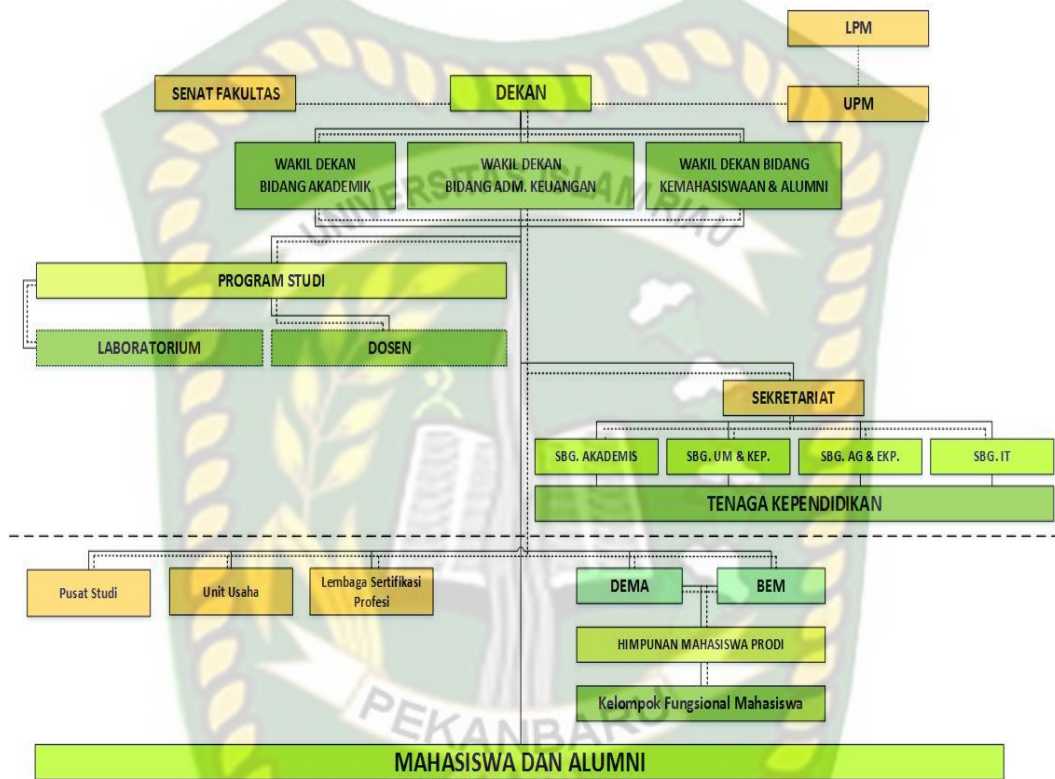
1. Struktur UIR

NAMA DAN JABATAN PERIODE 2017 s/d 2021

JABATAN	NAMA
Rektor	Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL
Wakil Rektor I	Dr. H. Syafhendry, M.Si
Wakil Rektor II	Dr. Ir. H. Asrol, M.Ec
Wakil Rektor III	Ir. H. Rosyadi, M.Si
Dekan Fak Hukum	Dr. Admiral, SH., M.H
Dekan Fak Agama Islam	Dr. ZulkifliRusbyME.Sy
Dekan Fak Teknik	Dr. Eng. Muslim, ST., MT
Dekan Fak Pertanian	Dr. Ir. SitiZahrah, MP
Dekan Fak Ekonomi	Dr. FirdausAr, SE., M.Si., AK., CA
Dekan FKIP	Dr. Sri Amnah, S.Pd., M.Si
Dekan FISIPOL	Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
Dekan Fakultas Psikologi	YanwarArief, S.Psi., M.Psi, PSI
Dekan FIKOM	Dr Abdul Aziz, M.Si
Direktur Pascasarjana	Prof. Dr. H. YusriMunaf, S.H., M.Hum
Ketua LPPM	Dr. Evizal Abdul Kadir, S.T, M.Eng
Ketua LPM	Dr. Agusnimar, MSc
Ketua LDIK Kampus	Dr. Anton Afrizal Candra., M.Si
Ketua Badan Pengembangan dan Pemeliharaan Aset (BPPA)	Prof. Dr. Thamrin S, SH., M.Hum
Ketua Satuan Pengawasan Internal (SPI)	Hariswanto, SE., M.Si., AK
Ketua Badan Hukum dan Etik (BHE)	Dr. Ardiansyah, SH., MH
Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)	Dr. Kurnia Hastuti, S.T., M.T

2. Struktur Fisipol

STRUKTUR ORGANISASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
SK. Dekan FISIPOL UIR No. 17/UIR-FS/KPTS/2018



BAB III

STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

A. Kepustakaan Pendukung dan Indikator Variabel.

1. Studi Kepustakaan

Untuk menunjang pembahasan ini, penulis melengkapi beberapa teori yang dianggap mempunyai hubungan dengan pokok kajian, seperti di bawah ini :

Aktivitas kantor Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tidak lepas dari proses administrasi yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dengan sumber daya manusia yang harus dimanfaatkan secara berdaya guna.

Menurut The Liang Gie, Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Administrasi adalah salah satu cabang studi Ilmu Sosial, definisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan korespondensi. Administrasi dalam arti luas yaitu mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya (Zulkifli. 2005;17)

Dari uraian di atas telah dijelaskan bahwa administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yang bermakna dan relevan. Tidak dapat disangkal bahwa administrasi hanya ada apabila terdapat dua orang atau lebih yang terlibat dan berinteraksi satu sama lain karena proses administrasi segera terjadi apabila ada

kegiatan tertentu yang hanya bisa terlaksana dengan melibatkan beberapa orang, tidak bekerja sendirian. Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, ini berarti manusia melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari selalu bekerja sama dengan lingkungan sekitar.

Menurut Siagian (2005:19), Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Silalahi (2005:20), Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Jadi pada dasarnya administrasi berarti kegiatan kerja sama dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dikaitkan dengan pelayanan administrasi pembuatan surat riset pada TU Fisipol, tidak hanya pegawai TU yang berperan penting namun pimpinan selaku yang memberi tanda tangan, bahkan mahasiswa yang tanggap terhadap persyaratan yang ditentukan, kerja sama yang baik dari ketiga pihak ini dapat mencapai tujuan administrasi yang efektif dan efisien.

Pengertian organisasi secara statis wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama (Nawawi 2005:8) Sedangkan pengertian organisasi secara dinamis adalah poses kerja sama sejumlah manusia (dua orang atau lebih) untuk mencapai tujuan tertentu.

Ilmu Organisasi adalah komponen dari administrasi karena organisasi adalah bagian dari salah satu unsur administrasi.

Pengertian organisasi menurut Hasibuan (2013:24) Adalah “suatu system perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan : “organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu system administrasi.”

Pengertian organisasi juga disebutkan Weber dikutip Silalahi (2011:124), menyebutkan : “organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”.

Manajemen suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan, dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Griffin 2004:8)

Menurut Winardi (2003:3) manajemen adalah sebuah proses khusus, yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Freddy Rangkuti (2009:20) Manajemen adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

Selanjutnya menurut Manulang (2009:5) untuk mencapai tujuan, para manager menggunakan istilah 6M dengan kata lain sarana (*tool*). Adapun sarana manajemen itu antara lain :

1. *Man*
Yaitu tenaga kerja manusia, baik pemimpin maupun tenaga kerja operasional untuk pelaksana. Sarana yang paling penting untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu adalah manusia. Berbagai macam aktivitas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan aktivitas itu dapat ditinjau dari suatu proses seperti, *planning, organizing, staffing, directing*, maupun *controlling*.
2. *Money*
Yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, untuk melakukan berbagai aktivitas manajemen.
3. *Material*
yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Karena dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.
4. *Metode*
Yaitu cara yang digunakan dalam usaha pencapaian tujuan.
5. *Markets*
yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam hal ini pasarnya adalah mahasiswa ilmu pemerintahan
6. *Machines*
Yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu seni dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasi, dan pengendalian terhadap mekanisme kerja untuk mencapai tujuan

Moenir (2006:27) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Ahmad Tjahjono (2003:345) mengatakan, Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Fandy Tjiptono (2005), Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta

proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Philip Kotler “Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat doberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya apat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Berdasarkan beberapa teori yang telah dikemukakan , dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau proses dilakukan terus menerus untuk menciptakan hubungan yang baik guna mencapai tujuan bersama.

Definisi kualitas Jasa berpusat pada upaya kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2000:4)

Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan. Fokus utamanya adalah customer *utility*. Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry kualitas pelayanan jasa adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen (dalam jurnal, Zurmi Zahara Samosir, 2005)

Usaha mewujudkan layanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut kualitas layanan, faktor-faktor penyebab buruknya kualitas layanan dan strategi penyempurnaan kualitas layanan berkesinambungan. Terdapat lima

dimensi utama disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (dalam buku Fandy Tjiptono, 2008:95) :

1. Realibilitas (*reliability*)
Berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera
3. Jaminan (*assurance*)
Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (*emphaty*)
Berarti bahwa memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tanggibles*)
Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

2. Indikator Variabel

Yang menjadi indikator variabel yaitu lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan, yaitu :

1. Realibility
2. Responsiveness
3. Assurance
4. Empathy (empati)
5. Tangibles

Berdasarkan pengamatan penulis jika dikaitkan dengan kegiatan atau prosedur kantor tata usaha Fisipol UIR khususnya pada pelayanan Prodi Ilmu Pemerintahan dalam melaksanakan semua prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi organisasi

agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan hasil yang optimal. Dengan membagi tugas dalam melayani administrasi Prodi Ilmu Pemerintahan, yaitu satu loket khusus melayani surat riset, surat aktif kuliah dan satu loket lagi melayani pendaftaran ujian, SK pembimbing, dan surat-surat lainnya.

B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dikaitkan dengan SOP sebagai dan sekunder dan fakta yang terjadi dilapangan maka diperoleh pembahasan sebagai berikut :

1. Realibility

Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.

Pada SOP pembuatan surat riset tertera 2-3 hari masa kerja dimulai ketika membawa persyaratan, namun masih ada saja surat yang tidak selesai tepat waktu dengan alasan pihak atasan yang belum menandatangani surat, dan surat tersebut belum dapat diterbitkan

2. Responsiveness

Adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera

menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

Fakta yang terjadi dilapangan yaitu mahasiswa yang sudah mengantri lama namun belum juga mendapat pelayanan di karenakan staff ada kegiatan diluar namun tidak memberi tahu alasan yang jelas kepada staff yang lain agar disampaikan kepada mahasiswa, bahkan ada beberapa kali terjadi istirahat di pantry tidak pada jam istirahat.

3. Assurance

Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.

Fakta yang terjadi dilapangan yaitu, seringkali staff menjelaskan syarat bagi mahasiswa yang persyaratannya belum lengkap dengan suara yang keras dan kadang dengan Bahasa yang menyudutkan sehingga mahasiswa terkadang malu dengan sekitarnya yang mendengar suara staff tersebut.

4. Empathy (empati)

Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi : pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.

Pada fakta lapangan yang terjadi, staff melakukan pendekatan yang baik kepada mahasiswa terkadang ketika mood staff yang baik, hal ini juga perlu dipelajari dengan baik agar pelayanan yang diberikan maksimal.

5. Tangibles

Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Pada fakta lapangan, untuk fasilitas yang ada pada ruangan tata usaha Fisipol uir sudah memadai untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan, seorang pemimpin sangat berpengaruh besar agar visi dan misi organisasi dengan menerapkan perencanaan manajemen sumber daya manusia serta pengawasan dan arahan yang dapat mendorong atau memotivasi sumber daya yang ada untuk dapat dipertanggungjawabkan, karena dengan adanya pengawasan demikian maka tujuan organisasi akan tercapai serta pekerjaan yang dihasilkan akan lebih efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penawaran yang diberikan kepada konsumen yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta mengembangi harapan mereka. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan tentu perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Menjadikan lembaga pendidikan yang berkualitas tentu saja didukung dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan fasilitas yang memadai, karena menjadi salah satu sarana pelayanan. Adanya pendukung tersebut sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, seorang pegawai tata usaha dalam memenuhi tuntutan kinerjanya harus memiliki kompetensi dan keterampilan sehingga dapat mempermudah dalam pekerjaannya. Dan banyaknya permintaan dari setiap

konsumen, seorang pegawai tata usaha dalam mencapai harapan mereka mampu menyesuaikan berdasarkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan dari pelayanan dengan adanya interaksi yang sesuai dari harapan mereka. Dengan demikian, menjadi suatu masukan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pegawai tata usaha.

Menurut pengamatan Penulis pada TU Fakultas Fisipol dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih cukup baik, karena masih ada saja complain dari mahasiswa mengenai kinerja pegawai berkaitan dengan waktu penyelesaian surat yang tidak sesuai dengan waktu pengerjaan. Hal ini terjadi terkadang karena pimpinan yang tidak datang ke kampus dan surat tersebut tidak tertandatangani, dan pastinya membuat penyelesaian surat terhambat.

Dalam meningkatkan kualitas kerja dibutuhkan hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan baik itu ditingkat fakultas sampai kepada tata usaha, agar tercipta prosedur kerja yang baik dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Dari hasil pengamatan penulis dalam meningkatkan kualitas kerja pada TU Fisipol UIR dapat dikatakan baik, karena setiap pagi kepala TU melakukan pertemuan dengan pegawai yang mulai menurun semangat kerjanya, dengan memberi motivasi kerja yang baik.

C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel

Di dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat riset pada TU Fisipol UIR dengan baik, maka harus didukung oleh faktor yang dapat membantu dalam pelaksanaan aktivitas yang sesuai dengan SOP yang sudah disepakati bersama.

Hal-hal yang menjadi pendukung pelayanan yang baik dalam pencapaian tujuan TU Fisipol UIR, yaitu :

1. Terciptanya hubungan kekeluargaan antara sesama rekan, atasan maupun bawahan dan semua pihak yang ada pada TU Fisipol UIR, sehingga kadang kala dapat mengurangi beban pekerjaan.
2. Mahasiswa yang sudah melengkapi persyaratan dengan baik, sehingga pelayanan dapat langsung diberikan.
3. Disiplin waktu pegawai 2-3 hari masa kerja surat, sehingga tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

D. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel

Jika organisasi menginginkan pelayanan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien, maka masalah yang menghambat harus cepat diatasi. Begitu pula halnya pada TU Fisipol UIR, sering menghadapi berbagai masalah khususnya dalam mencapai pelayanan yang baik.

Menurut Staff pembuatan surat riset TU Fisipol UIR, maka diketahui bahwa masalah-masalah yang timbul karena kurang tanggapnya mahasiswa terhadap prosedur yang sudah dicantumkan. Seperti halnya tujuan surat riset hanya satu yaitu Dinas Penanaman Modal Satu Pintu, namun ada beberapa mahasiswa yang memiliki tujuan surat yang berbeda ke tingkat Provinsi dan tidak mencantumkan tujuan surat tersebut, sehingga ketika surat sudah selesai, mahasiswa tersebut complain masalah salah tujuan surat, dan Staff tersebut harus mengerjakan ulang kembali surat tersebut dan menghabiskan waktu 2-3 hari lagi masa kerja, yang membuat pelayanan terkesan buruk.

Kemudian ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam mencapai pelayanan yang baik, yang harus dihindari dan segera diatasi yaitu :

1. Sikap Staff yang kurang baik dalam memberikan Pelayanan

Dalam melayani mahasiswa terkadang dikarenakan ada masalah dengan mahasiswa sebelumnya dan mahasiswa selanjutnya juga terkena dampaknya.

Bisa disimpulkan staff terkadang kurang professional

2. Beban kerja staff yang lebih dari satu pekerjaan.

Contohnya pada staff tata usaha fisipol UIR, menghandle 4 pelayanan sekaligus.

3. Istirahat tidak pada jam istirahat

Terkadang staff berkumpul di pantry, sehingga mahasiswa sudah antri panjang menunggu pelayanan, sehingga ketika staff kembali ke konter, mahasiswa sudah berdesak-desakkan, membuat pelayanan menjadi tidak kondusif.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan data dan uraian pada bab sebelumnya, maka pada bab IV ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dikemukakan yaitu mengenai kualitas pelayanan pada Tata Usaha Fisipol UIR pada bagian pembuatan surat riset prodi Ilmu Pemerintahan.

Selain menyajiakn kesimpulan, di dalam bab terakhir ini penulis memberikan saran-saran yang ada hubungannya dengan usaha-usaha meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan surat riset pada prodi Ilmu Pemerintahan.

A. Kesimpulan

Dalam penulisan kertas kerja ini yang prakteknya pada Kantor Tata Usaha Fisipol UIR, yang menguraikan tentang analisis kualitas pelayanan pembuatan surat riset prodi Ilmu Pemerintahan pada kantor Tata Usaha Fisipol UIR, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelayanan pembuatan surat riset sudah cukup baik, namun masih terdapat sedikit kekurangan yang terkadang disebabkan oleh mahasiswa tersebut
2. Pekerjaan staff tersebut tidak hanya satu pelayanan saja, namun ada 3 pelayanan, yang membuat kurang focus terhadap pelayanan surat riset.

B. Saran

Adapun saran-saran penulis berdasarkan kesimpulan yang didapat dari observasi tersebut pada pelayanan surat riset TU Fisipol UIR untuk mencapai kualitas kerja yang baik yaitu :

1. Meningkatkan lagi pengetahuan mahasiswa tentang persyaratan, dengan mencantumkan persyaratan yang jelas pada konter pelayanan pembuatan surat riset.
2. Meningkatkan lagi semangat kerja agar dapat focus mengemban 3 pelayanan yang sudah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Atmosudirjo, S. Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen umum*. Jakarta, *Ghalia Indonesia*
- Gianatri, M. S. Z. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Manullang, 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, *Ghalia Indonesia*
- Masripa, M. (2020). *Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Syukri, S. H. A., & Setyaningsih, I. (2011). *Analisis kualitas pelayanan pada bagian tata usaha berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa*.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. UIR PRESS, Pekanbaru