LAPORAN REVIEW SOP JANUARI 2020

**OLEH**

**TIM GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MULAWARMAN**

**WILLY TAMBUNAN ( KETUA )**

**HELDA NIAWANTI ( SEKRETARIS )**

**GUGUS JAMINAN MUTU**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MULAWARMAN**

**SAMARINDA 2020**

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-nya Laporan Review SOP ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dalam mendukung pembangunan manajemen mutu yang berkelanjutan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya good goverment.

Laporan Review SOP secara berkala ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai percepatan waktu pelayanan serta efisiensi dan efektivitas SOP yang ada di Fakultas Teknik Universitas Mulawarman. Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan review SOP waktu layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang review waktu pelayanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Fakultas Teknik Universitas Mulawarman baik Dosen dan pegawai kependidikan maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga layanan publik yang ada di Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dapat terlaksana lebih baik lagi dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan stakeholders.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun.

Samarinda, 20 Januari 20202

Willy Tambunan

19830302 201212 1 002

**DAFTAR ISI**

Kata Pengantar...........................................................................................................................2

BAB I PENDAHULUAN................................................................................................ 4

1.1 Latar Belakang ........................................................................................................... 4

1.2 Tujuan........................................................................................................................ 5

BAB II PEMBAHASAN................................................................................................... 7

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN........................................................................... 9

3.1 Kesimpulan................................................................................................................ 9

3.2 Saran............................................................................................................................ 9

**BAB I PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Untuk mewujudkan Reformasi Birokrasi dan good governance (pemerintahan yang baik) diperlukan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien dalam kaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur negara sehingga diharapkan dapat memberikan dampak pada penurunan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme, pelaksanaan anggaran yang lebih baik, program-program pembangunan masyarakat meningkat, kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik meningkat. Sehingga perlu untuk menetapkan peta proses bisnis dan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai acuan untuk Pelayanan Publik.

Sesuai Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan tinggi Nomor 71 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan evaluasi peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan kementerian Riset, Teknologi, dan pendidikan tinggi untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan menjamin kelancaran, serta transparansi penyelesaian suatu jenis kegiatan pelayanan internal dan eksternal unit organisasi di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan pendidikan tinggi, perlu menyusun standar operasional prosedur. Pengertian SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas yang dilakukan di Kementerian Riset, Teknologi, dan pendidikan tinggi,bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP merupakan standar yang dijadikan acuan dalam proses penyelesaian setiap judul kegiatan dalam organisasi. Oleh karena itu, penyusunan dan penetapan SOP merupakan suatu keharusan dan perlu dilakukan evaluasi minimal satu tahun sekali untuk perbaikan. Pelaksanaan review SOP harus dilakukan secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya review SOP akan menjadi bahan yang berharga dalam percepatan dan evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan. Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksanaan sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Publik, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi fakultas teknik universitas mulawarman yaitu :

Visi:

“**“FAKULTAS TEKNIK MENJADI INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI BIDANG ILMU TEKNIK/REKAYASA BERSTANDAR INTERNASIONAL YANG MAMPU MENGGALI & MENGEMBANGKAN POTENSI SUMBER DAYA ALAM ( SDA ) KHUSUSNYA HUTAN TROPIS LEMBAB & LINGKUNGANNYA ”**”

Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan pendidikan dengan kualitas unggul untuk menghasilkan lulusan dengan kemampuan akademik di bidang ilmu teknik/rekayasa yang berkualitas dan berbudi pekerti luhur.
2. Melakukan penelitian yang mampu menggali dan mengembangkan potensi sumber daya alam ( SDA ) khususnya hutan tropis lembab ( ***Tropical Rain Forest*** ) dan lingkungannya
3. Melaksanakan pengembangan dan penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat khususnya di bidang ilmu teknik/rekayasa guna meningkatkan taraf kehidupan masyarakat, bangsa dan umat manusia.

Untuk itu, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan fakultas teknik dengan melakukan review SOP secara berkala.

**1.2 Tujuan**

Tujuan dilakukan review SOP adalah :

1. Melakukan perbaikan layanan publik kepada pengguna,

2. Mempercepat pelayanan publik kepada pengguna,

3. Memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan publik yang ada

4. Menghasilkan inovasi baru untuk kepuasan pelayanan kepada pengguna,

5. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas,

6. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab,

7. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas,

8. Menciptakan ukuran standar kinerja untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan,

9. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi,

10.Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur,

11.Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

**BAB II PEMBAHASAN**

Fakultas Teknik Universitas Mulawarman telah melakukan Review secara berkala yang ada untuk Pelayanan Publik yang telah diamanatkan Review SOP pelayanan diantaranya sebagai berikut :

* + - 1. Pengajuan Layanan transkrift nilai
      2. Pengajuan surat aktif Kuliah
      3. Peminjaman ruangan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | Jenis sop | Sop semula | Sop menjadi |
| 1 | Pengajuan Layanan transkrift nilai | Pengajuan transkrif nilai dengan mengambil nomor surat di bagian tata usaha, kemudian penandatanganan oleh pejabat berwenang (Dekan, Wakil dekan bidang akademik ) | Mahasiswa mengajukan secara online dan transkrift diambil dibagian tata usaha |
| 2 | Pengajuan surat aktif Kuliah | Pengajuan surat aktif kuliah dengan mengambil nomor surat di bagian tata usaha, kemudian penandatanganan oleh pejabat berwenang (Dekan, Wakil dekan bidang akademik ) | Mahasiswa mengajukan secara online dan surat aktif kuliah diambil dibagian tata usaha |
| 3 | Peminjaman ruangan | Peminjaman ruangan untuk kegiatan kemahasiswaan dilakukan setelah proposal kegiatan disetujui | Pengajuan proposal dan peminjaman ruangan diajukan secara bersamaan |

**BAB III PENUTUP**

**3.1 Kesimpulan**

Review SOP diharapkan dapat menghasilkan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan publik di Fakultas teknik Universitas Mulawarman. Diantaranya dengan mempersingkat waktu layanan sehingga sehingga pengguna menjadi lebih memahami perbedaan jangka waktu penyelesaian pelayanan dan jadwal pelaksanaan kegaiatan tersebut dilakukan. Pembagian 2 prosedur layanan bagi 2 pengguna yang berbeda akan membantu pelaksanaan layanan serta pengguna juga akan lebih memahami persyaratan dan prosedur apa yang harus dipenuhi untuk menggunakan layanan Fakultas teknik Universitas Mulawarman. Dari hasil review SOP ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efisien dan efektif sehingga mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan yang ada di Fakultas teknik Universitas Mulawarman.

**3.2 Saran**

Review SOP untuk pelayanan publik di Fakultas teknik Universitas Mulawarman dan Observasi perlu dilakukan secara berkala sebulan sekali untuk mengevaluasi jalannya kegiatan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik di Fakultas teknik Universitas Mulawarman.