



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Nomor :B-483/FHm/KP.01.2/02/2024
Tentang

**TIM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
MELALUI PERSURATAN ONLINE
DI FAKULTAS HUMANIORA TAHUN 2024**

- Menimbang** : 1. bahwa guna meningkatkan kualitas layanan dalam bidang persuratan di Fakultas Humaniora, maka perlu menentukan Tim Peningkatan Kualitas Layanan;
2. bahwa nama-nama yang tersebut dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas sebagai Tim Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online di Fakultas Humaniora Tahun 2024.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 65 tahun 2009 tentang perubahan nama UIN Malang menjadi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang;
4. Keputusan Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor: 3545 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Humaniora tentang Tim Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online di Fakultas Humaniora Tahun 2024;
- Pertama** Mengangkat nama-nama terlampir sebagai Tim Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online di Fakultas Humaniora Tahun 2024;
- Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan ditinjau kembali dan diubah sebagaimana mestinya;
- Ketiga** : Segala pengeluaran yang diakibatkan dengan terbitnya Surat Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun Anggaran 2024.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan : di Malang
Pada Tanggal : 1 Februari 2024

Dekan

M. Faisol

Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Humaniora
Nomor : B-483/FHm/KP.01.2/02/2024
Tanggal :1 Februari 2024

Tentang,

**TIM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
MELALUI PERSURATAN ONLINE
DI FAKULTAS HUMANIORA TAHUN 2024**

Pembimbing : Dr. M. Faisol, M. Ag.
Penanggung Jawab : Dr. H. Halimi, M. Pd.
Ketua : Muhamad Imron Rosyadi, M.M.
Anggota : Nurwahyudin, S.S.
Muhammad Syaihu, S.S.
Khoirul Anas, S.S.
Lestari Kasih, M. Pd.



PROPOSAL
Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online
di Fakultas Humaniora



Oleh:

Tim Inovasi Layanan Bagian Umum
Fakultas Humaniora

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2024

I. Identifikasi Inovasi

Nama : Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online
di Fakultas Humaniora

Deskripsi :

Pelayanan surat online Fakultas Humaniora menyajikan solusi modern untuk komunikasi efektif dan efisien dalam lingkup akademis. Memanfaatkan platform digital, pengguna dapat mengakses surat, pengumuman, dan informasi akademis dengan mudah. Keamanan data tingkat tinggi dan kemudahan pengelolaan arsip digital menjadi fokus utama. Dukungan notifikasi real-time memastikan tanggapan cepat terhadap informasi penting. Pelayanan ini mendukung praktik ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas. Integrasi dengan platform lain, hak akses yang dapat dikonfigurasi, dan pembaruan otomatis memperkaya pengalaman pengguna.

Dengan fokus pada kebutuhan akademis, pelayanan surat online Fakultas Humaniora menjadi alat yang efektif dan efisien dalam mengelola komunikasi di lingkungan akademis. Dengan fokus pada kebutuhan akademis, pelayanan surat online Fakultas Humaniora juga menyediakan pelaporan dan analisis untuk memantau aktivitas mahasiswa dan staf, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Layanan ini tidak hanya mempercepat proses komunikasi antara dosen, mahasiswa, dan staf administratif, tetapi juga memastikan bahwa informasi terkini dapat diakses dengan cepat. Tim dukungan pelanggan yang responsif siap membantu dalam menangani pertanyaan dan permintaan bantuan. Dengan demikian, pelayanan surat online Fakultas Humaniora memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, transparansi, dan pengelolaan informasi di lingkungan akademis yang dinamis.

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era digital yang berkembang pesat, efisiensi komunikasi dalam organisasi menjadi semakin penting. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi persuratan online menjadi suatu langkah progresif yang dapat membawa manfaat besar dalam meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan mendukung inisiatif keberlanjutan dengan mengurangi penggunaan kertas. Pelayanan surat online di Fakultas Humaniora merupakan upaya untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Melalui pelayanan ini, mahasiswa dapat memperoleh surat-surat seperti surat keterangan, surat rekomendasi, dan izin dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, serta tuntutan akan pelayanan publik yang prima.

Dengan demikian, pelayanan surat online di Fakultas Humaniora diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi seluruh civitas academica dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi mereka. Pelayanan surat online di Fakultas Humaniora merupakan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi bagi mahasiswa. Dengan pelayanan ini, mahasiswa dapat mengajukan dan menerima berbagai surat secara online, mengurangi keterlambatan dan kerumitan proses administrasi konvensional. Selain itu, pelayanan surat online juga mendukung upaya fakultas dalam menghadapi tantangan perkembangan teknologi informasi. Dengan memanfaatkan platform online, fakultas dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan tren pelayanan publik yang semakin beralih ke ranah digital untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan.

Pembimbing : Dr. M. Faisol, M. Ag
Penanggung Jawab : Dr. Halimi, M. Pd
Sumber Daya Tim : Muhamad Imron Rosyadi, MM
: Nur Wahyudin, M.Pd. I
: Muhammad Syaihu, S.S
: Khoirul Anas, SS
: Lestari Kasih, M. Pd

1.2 Tujuan Proposal

Proposal ini bertujuan untuk mengusulkan pengembangan aplikasi persuratan online yang dapat memfasilitasi pertukaran informasi dan komunikasi internal di dalam organisasi dengan lebih efisien dan efektif.

II. Rencana Pengembangan

2.1 Tujuan Aplikasi

Aplikasi ini bertujuan untuk:

- Meningkatkan kecepatan pertukaran informasi.
- Mengurangi penggunaan kertas dan proses manual.
- Meningkatkan keterhubungan antar anggota organisasi.
- Memudahkan pemantauan dan dokumentasi komunikasi.

2.2 Fitur Utama

Aplikasi ini akan mencakup fitur-fitur berikut:

- Surat elektronik (email) untuk komunikasi formal.
- Pesan instan untuk komunikasi real-time.
- Sistem komentar dan tanggapan pada dokumen atau topik tertentu.
- Keamanan data yang tinggi untuk melindungi privasi pengguna.

2.3 Keamanan dan Kepatuhan

Aplikasi akan dikembangkan dengan standar keamanan tinggi dan mematuhi regulasi privasi data yang berlaku. Penggunaan enkripsi dan otentikasi ganda akan menjadi prioritas dalam pengembangan.

III. Metode Pengembangan

3.1 Pengembangan In-House

Pengembangan aplikasi akan dilakukan oleh tim internal IT yang telah berpengalaman dalam pengembangan perangkat lunak. Proses pengembangan akan mengikuti metodologi Agile untuk memastikan adaptabilitas dan responsivitas terhadap perubahan.

3.2 Tahapan Pengembangan

- Identifikasi kebutuhan pengguna.
- Perancangan konsep dan antarmuka pengguna.
- Pengembangan prototipe.
- Uji coba internal.
- Implementasi dan pelatihan pengguna.
- Pemeliharaan dan perbaikan berkelanjutan.

IV. Manfaat dan Dampak

4.1 Manfaat

- Peningkatan efisiensi komunikasi dan kolaborasi.
- Pengurangan biaya operasional terkait dengan penggunaan kertas.
- Pemantauan dan dokumentasi komunikasi yang lebih baik.
- Mendukung inisiatif keberlanjutan.

4.2 Dampak

- Perubahan positif dalam budaya kerja dan kolaborasi tim.
- Peningkatan produktivitas individu dan tim.
- Penyederhanaan proses bisnis internal.

V. Kesimpulan

Pengembangan aplikasi persuratan online ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional dan komunikasi internal di dalam organisasi. Dengan dukungan penuh dan implementasi yang hati-hati, proyek ini memiliki potensi untuk membawa manfaat jangka panjang bagi perkembangan organisasi di era digital ini.

VI. Persetujuan

Ketua



Muhamad Imron Rosyadi, MM

Penanggung Jawab,



Dr. H. Halimi, M.Pd

Pembimbing,



Dr. M. Faisol, M.Ag

LAPORAN
Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online
di Fakultas Humaniora



Oleh:

Tim Inovasi Layanan Bagian Umum
Fakultas Humaniora

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Pada hari ini, Rabu Tanggal Tiga Bulan April Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, telah dilaporkan hasil tim Inovasi Layanan Persuratan Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Persuratan Online di Fakultas Humaniora.

Susunan Tim

Pembimbing : Dr. M. Faisol, M. Ag

Penanggung Jawab : Dr. H. Halimi, M. Pd

Ketua : Muhamad Imron Rosyadi, M.M.

Anggota : Nurwahyudin, M.Pd
Muhammad Syaihu, S.S.
Khoirul Anas, SS
Lestari Kasih, M. Pd

Unit : Sub Bagian Umum Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Setelah dilakukan pengecekan dan pembahasan maka laporan inovasi ini disetujui sebagai hasil dari inovasi layanan.

Ketua,



Muhamad Imron Rosyadi, M.M.

Penanggung Jawab,



Dr. H. Halimi, M. Pd

Pembimbing,



Dr. M. Faisol, M. Ag

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya Laporan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Persuratan online dapat disusun sesuai dengan rencana. Penyelenggaraan Pelayanan Akademik yang adil, transparan, dan akuntabel dengan tujuan agar pelayanan akademik yang layak sesuai dengan asas-asas korporasi yang baik, serta terwujudnya kepastian bagi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik. Untuk itu pelayanan akademik perlu dibangun dengan berasaskan kepentingan bersama, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Berangkat dari latar belakang tersebut, maka inovasi layanan akademik menjadi mutlak pelaksanaannya bagi setiap penyelenggara. Fakultas Humaniora sebagai bagian penyelenggara pelayanan akademik juga tidak terlepas dari kewajiban ini, menghadirkan Fasilitas Layanan berbasis Online dan Offline, dengan berlandaskan nilai Terpercaya, Nyaman, Jujur, Akuntabilitas, dan Kualitas diharapkan dapat menjadi jawaban inovasi pelayanan akademik pada Fakultas Humaniora sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih dekat, mudah, dan nyaman oleh mahasiswa.

Malang, 4 Januari 2024,

Muhamad Imron Rosyadi

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	5
2. Idenfikasi Masalah	6
3. Tujuan dan Ruang Lingkup Pelayanan Surat Online	8
BAB II INOVASI LAYANAN	
1. Analisis Masalah	10
2. Pendekatan Strategi Pelayanan	12
BAB III IMPLEMENTASI SURAT ONLINE	
1. Penerapan dan Pelaksanaan Pelayanan	15
BAB IV KENDALA IMPLEMENTASI SURAT ONLINE	
1. Kendala Internal dan Eksternal.....	21
2. Strategi Mengatasi Kendala.....	22
BAB IV PENUTUP	
1. Kesimpulan	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, perubahan mendalam terjadi di berbagai lapisan masyarakat, termasuk dalam dunia pendidikan tinggi. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, perguruan tinggi menjadi pionir dalam mengadopsi solusi-solusi digital untuk meningkatkan efisiensi, memperluas akses informasi, dan menyederhanakan proses administrasi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, sebagai lembaga pendidikan yang terus berkomitmen pada penguatan akademik dan pelayanan terbaik bagi mahasiswa, tak luput dari gelombang transformasi ini.

Fakultas Humaniora, sebagai salah satu komponen vital di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, berdiri sebagai benteng intelektual yang mengembangkan studi humaniora, ilmu-ilmu sosial, bahasa, dan sastra. Seiring dengan tuntutan zaman, Fakultas ini tidak hanya berfokus pada penguasaan materi akademik tetapi juga menghadapi tantangan untuk mengadopsi teknologi sebagai alat yang mempermudah dan meningkatkan pengalaman belajar serta administratif. Dalam konteks ini, Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memandang perlunya menghadirkan inovasi dalam bentuk Pelayanan Surat Online, sebagai wujud nyata dari komitmen mereka terhadap transformasi digital.

Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menghadapi dinamika yang terus berkembang dalam lingkungan pendidikan tinggi. Faktor internal dan eksternal yang melibatkan perkembangan teknologi, kebutuhan mahasiswa, serta standar keefektifan administrasi mengindikasikan perlunya langkah progresif. Pelayanan Surat Online menjadi solusi strategis yang dianggap mampu merespons berbagai perubahan tersebut.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam cara kita berinteraksi dengan informasi. Mahasiswa, sebagai aktor utama dalam ekosistem pendidikan, telah menjadi konsumen

informasi yang semakin cerdas dan berorientasi pada teknologi. Dalam konteks ini, kecepatan dan aksesibilitas informasi menjadi kriteria utama yang menjadi pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan administratif di Fakultas Humaniora.

Penerapan Pelayanan Surat Online bukan sekadar mengikuti tren digital, melainkan merupakan respons terhadap kebutuhan aktual pengguna layanan. Mahasiswa, sebagai kelompok yang memiliki mobilitas tinggi, membutuhkan solusi yang memungkinkan mereka mengakses informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja. Pelayanan Surat Online tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya.

Selain itu, fakultas ini juga berkomitmen untuk berpartisipasi dalam upaya penciptaan lingkungan kampus berkelanjutan. Pemakaian kertas yang berlebihan dalam proses administratif konvensional bukan hanya menjadi beban keuangan, tetapi juga memberikan dampak negatif pada lingkungan. Adopsi Pelayanan Surat Online diharapkan dapat mengurangi jejak karbon dan mengarahkan Fakultas Humaniora menuju praktek administratif yang lebih ramah lingkungan.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, perlu dilakukan identifikasi masalah yang mungkin muncul selama implementasi dan penggunaan sistem ini. Beberapa masalah yang perlu dicermati meliputi:

1. Kesulitan Akses:

- Deskripsi Masalah: Beberapa mahasiswa dan staf mungkin mengalami kesulitan saat mengakses platform Pelayanan Surat Online. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan teknologi, kurangnya informasi, atau masalah teknis pada platform tersebut.
- Solusi Potensial: Perlu dilakukan kampanye informasi dan pelatihan untuk memastikan seluruh pengguna memahami cara mengakses dan menggunakan Pelayanan Surat Online. Tim teknis juga harus siap

memberikan dukungan teknis bagi mereka yang mengalami kendala akses.

2. Kurangnya Keterlibatan Pengguna:

- Deskripsi Masalah: Beberapa pengguna mungkin kurang berpartisipasi aktif dalam menggunakan Pelayanan Surat Online karena ketidakfahaman atau resistensi terhadap perubahan.
- Solusi Potensial: Program pelatihan dan sosialisasi perlu diperkuat untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pengguna. Dapat diadakan sesi demonstrasi, workshop, atau penyuluhan secara berkala.

3. Ketidakjelasan Prosedur Penggunaan:

- Deskripsi Masalah: Pengguna mungkin mengalami kebingungan terkait prosedur penggunaan Pelayanan Surat Online, mulai dari pengajuan hingga pengambilan surat.
- Solusi Potensial: Dokumentasi yang jelas dan mudah dipahami perlu disediakan. Selain itu, langkah-langkah proses dapat dijelaskan dalam bentuk tutorial online atau panduan cetak yang tersedia bagi seluruh pengguna.

4. Kurangnya Keamanan Informasi:

- Deskripsi Masalah: Potensi risiko keamanan data, seperti bocornya informasi pribadi mahasiswa atau staf, bisa menjadi masalah serius jika sistem tidak memiliki perlindungan yang memadai.
- Solusi Potensial: Perlu dilakukan audit keamanan secara berkala dan meningkatkan sistem keamanan data. Pengguna perlu diingatkan untuk menjaga kerahasiaan kata sandi dan informasi pribadi mereka.

5. Kendala Teknis:

- Deskripsi Masalah: Kemungkinan adanya gangguan teknis, pemadaman sistem, atau bug yang dapat menghambat fungsi Pelayanan Surat Online.
- Solusi Potensial: Tim teknis harus siap memberikan respons cepat terhadap masalah teknis yang muncul. Pemeliharaan rutin dan pembaruan sistem perlu dilakukan secara berkala untuk menghindari potensi kendala teknis.

6. Kurangnya Dukungan Pengguna:

- Deskripsi Masalah: Pengguna mungkin merasa tidak mendapatkan dukungan yang memadai ketika menghadapi masalah atau kesulitan dalam menggunakan Pelayanan Surat Online.
- Solusi Potensial: Membentuk tim dukungan pelanggan yang responsif dan dapat diakses dengan mudah. Memberikan saluran komunikasi yang jelas, seperti pusat bantuan online, live chat, atau nomor kontak dukungan.

7. Ketidaksesuaian dengan Kebutuhan Pengguna:

- Deskripsi Masalah: Pelayanan Surat Online mungkin tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga tidak memberikan nilai tambah yang diharapkan.
- Solusi Potensial: Perlu dilakukan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi kebutuhan baru atau perubahan yang diperlukan. Feedback dari pengguna juga dapat menjadi sumber informasi berharga untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Identifikasi masalah ini merupakan langkah awal untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam implementasi Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Dengan memahami dan menanggapi permasalahan ini, fakultas dapat merancang solusi yang efektif dan terus meningkatkan pengalaman pengguna serta efisiensi administratif.

1.3. Tujuan dan Ruang Lingkup Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora

Langkah signifikan seperti implementasi Pelayanan Surat Online tentu diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu. Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menetapkan serangkaian tujuan strategis untuk memandu perjalanan implementasi ini:

1. Meningkatkan Efisiensi Administratif:

- Mempercepat proses pengajuan, pengolahan, dan pengambilan surat melalui otomatisasi sistem.

2. Meningkatkan Kepuasan Pengguna:

- Menyediakan akses mudah dan cepat bagi mahasiswa dan staf untuk mengajukan dan mendapatkan surat.

3. Peningkatan Keamanan Data:

- Mengimplementasikan standar keamanan tinggi untuk melindungi data mahasiswa dan staf.

4. Penyederhanaan Proses:

- Menyederhanakan proses administratif dengan mengurangi penggunaan kertas dan proses

BAB II

INOVASI LAYANAN

2.1 Analisis Masalah

Pengembangan Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menemui beberapa tantangan yang perlu dianalisis secara mendalam. Dengan memahami akar masalah, fakultas dapat merancang strategi yang lebih tepat guna meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan. Berikut adalah analisis masalah yang diidentifikasi:

1. Kesulitan Akses:

- *Analisis:* Kesulitan akses dapat terjadi karena berbagai faktor, termasuk kurangnya pemahaman teknologi, koneksi internet yang tidak stabil, atau antarmuka pengguna yang kompleks.
- *Strategi Perbaikan:* Melakukan pelatihan intensif bagi pengguna, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Memastikan platform memiliki antarmuka yang ramah pengguna dan kompatibel dengan berbagai perangkat.

2. Kurangnya Keterlibatan Pengguna:

- *Analisis:* Keterlibatan yang rendah bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman akan manfaat Pelayanan Surat Online atau ketidaknyamanan terhadap perubahan.
- *Strategi Perbaikan:* Meningkatkan program sosialisasi dan pelatihan, menyampaikan dengan jelas manfaat Pelayanan Surat Online kepada pengguna. Melibatkan pengguna dalam pengambilan keputusan dan mempertimbangkan umpan balik mereka.

3. Ketidakjelasan Prosedur Penggunaan:

- *Analisis:* Pengguna mungkin menghadapi kesulitan karena kurangnya panduan atau instruksi yang jelas terkait prosedur penggunaan Pelayanan Surat Online.
- *Strategi Perbaikan:* Memperbaiki dan menyederhanakan dokumentasi panduan pengguna. Menyediakan tutorial online dan

sesi pelatihan langsung untuk memandu pengguna melalui proses penggunaan.

4. Kurangnya Keamanan Informasi:

- *Analisis:* Risiko keamanan data merupakan masalah serius yang dapat merugikan mahasiswa dan staf. Ini bisa disebabkan oleh kelemahan dalam sistem keamanan atau kelalaian pengguna.
- *Strategi Perbaikan:* Meningkatkan keamanan data melalui pembaruan sistem keamanan, penerapan enkripsi, dan pengelolaan akses yang lebih ketat. Memberikan pelatihan keamanan informasi bagi pengguna untuk meningkatkan kesadaran mereka.

5. Kendala Teknis:

- *Analisis:* Gangguan teknis seperti pemadaman sistem atau bug dapat menghambat fungsionalitas Pelayanan Surat Online.
- *Strategi Perbaikan:* Menerapkan pemeliharaan rutin, pembaruan sistem, dan memiliki tim teknis yang siap tanggap untuk memperbaiki masalah teknis secepat mungkin.

6. Kurangnya Dukungan Pengguna:

- *Analisis:* Pengguna mungkin merasa terabaikan jika tidak ada dukungan yang memadai saat menghadapi masalah atau kesulitan.
- *Strategi Perbaikan:* Membentuk tim dukungan pelanggan yang responsif dan dapat diakses dengan mudah. Menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan terintegrasi untuk memudahkan pengguna mendapatkan bantuan.

7. Ketidaksesuaian dengan Kebutuhan Pengguna:

- *Analisis:* Pelayanan Surat Online mungkin tidak sepenuhnya memenuhi ekspektasi atau kebutuhan pengguna.
- *Strategi Perbaikan:* Melakukan survei dan analisis kebutuhan pengguna secara rutin. Menerapkan perubahan berdasarkan umpan balik pengguna untuk memastikan bahwa sistem selalu relevan dengan kebutuhan mereka.

Melalui analisis ini, Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat mengembangkan strategi perbaikan yang lebih terarah dan efektif. Langkah-langkah perbaikan yang diambil seharusnya mencakup pemahaman mendalam terhadap setiap masalah yang dihadapi, serta berfokus pada upaya peningkatan yang berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa dan staf.

2.2 Pendekatan Strategis Pelayanan

Dalam merancang pendekatan strategis untuk meningkatkan Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, perlu mempertimbangkan aspek teknis, manajerial, dan pengguna. Berikut adalah pendekatan strategis yang holistik untuk memperbaiki dan mengoptimalkan sistem:

1. Meningkatkan Kesadaran dan Keterlibatan Pengguna:

- *Pendekatan:* Kampanye Sosialisasi dan Pelatihan.
- *Langkah-langkah:*
 - Mengadakan kampanye sosialisasi untuk memperkenalkan manfaat Pelayanan Surat Online kepada mahasiswa dan staf.
 - Menyelenggarakan sesi pelatihan reguler untuk meningkatkan pemahaman pengguna tentang fitur dan prosedur penggunaan.
 - Menggunakan media sosial, email, dan pengumuman di kampus untuk menyampaikan informasi secara berkala.

2. Optimalkan Antarmuka Pengguna:

- *Pendekatan:* Desain Antarmuka Pengguna yang Ramah.
- *Langkah-langkah:*
 - Melakukan evaluasi desain antarmuka saat ini dan menerima masukan dari pengguna.
 - Menggabungkan prinsip desain yang bersih, intuitif, dan ramah pengguna.

- Melibatkan pengguna dalam tahap uji coba dan pengembangan untuk memastikan antarmuka yang optimal.

3. Peningkatan Keamanan Informasi:

- *Pendekatan:* Pengelolaan Keamanan Informasi yang Terpadu.
- *Langkah-langkah:*
 - Melakukan audit keamanan menyeluruh dan identifikasi potensi risiko.
 - Menerapkan teknologi enkripsi dan protokol keamanan yang mutakhir.
 - Melibatkan spesialis keamanan informasi dan melakukan pelatihan keamanan untuk pengguna.

4. Perbaikan Teknis dan Pemeliharaan Rutin:

- *Pendekatan:* Manajemen Teknologi yang Efektif.
- *Langkah-langkah:*
 - Menjadwalkan pemeliharaan rutin secara berkala untuk mencegah gangguan teknis.
 - Memiliki tim teknis yang siap tanggap untuk merespon kendala teknis secara cepat.
 - Melakukan pembaruan sistem secara teratur untuk meningkatkan fungsionalitas dan keamanan.

5. Pemberdayaan Tim Dukungan Pelanggan:

- *Pendekatan:* Peningkatan Keterlibatan Tim Dukungan.
- *Langkah-langkah:*
 - Meningkatkan kapasitas tim dukungan pelanggan melalui pelatihan dan pengembangan.
 - Menyediakan beragam saluran komunikasi seperti live chat, pusat bantuan online, dan nomor dukungan telepon.

- Melibatkan tim dukungan dalam pelatihan pengguna untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap masalah yang mungkin dihadapi pengguna.

6. Ketepatan Kebutuhan Pengguna:

- *Pendekatan:* Manajemen Produk Berbasis Pengguna.
- *Langkah-langkah:*
 - Melakukan survei dan analisis kebutuhan pengguna secara teratur.
 - Membentuk kelompok fokus atau panel pengguna untuk memberikan umpan balik langsung.
 - Menerapkan perubahan berdasarkan umpan balik pengguna untuk memastikan sistem selalu relevan dengan kebutuhan mereka.

7. Penyusunan Kebijakan dan Standar:

- *Pendekatan:* Manajemen Kebijakan yang Terukur.
- *Langkah-langkah:*
 - Menetapkan kebijakan dan standar yang jelas terkait dengan penggunaan Pelayanan Surat Online.
 - Mengkomunikasikan kebijakan secara efektif kepada semua pihak terkait.
 - Melakukan evaluasi dan pembaruan kebijakan secara berkala sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Pendekatan strategis ini dirancang untuk mencakup seluruh spektrum tantangan yang muncul dalam pengembangan dan penerapan Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora. Dengan pendekatan ini, diharapkan fakultas dapat mengoptimalkan kinerja sistem, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan kesinambungan pelayanan yang efisien.

BAB III

IMPLEMENTASI SURAT ONLINE

3.1. Penerapan Dan Pelaksanaan Pelayanan

1. Infrastruktur Teknologi:

- Pada tahap awal, perlu dibangun infrastruktur teknologi yang kuat dan handal untuk mendukung Pelayanan Surat Online. Ini termasuk server yang dapat diandalkan, konektivitas internet yang stabil, dan sistem keamanan yang terintegrasi.

2. Pengembangan Platform Pelayanan Surat Online:

- Platform Pelayanan Surat Online perlu dikembangkan dengan antarmuka pengguna yang intuitif dan responsif. Proses pengajuan surat, pengolahan, dan pengambilan harus dirancang untuk menjadi sederhana dan efisien.

3. Pelatihan Pengguna:

- Sebelum peluncuran, dilakukan pelatihan intensif untuk mahasiswa dan staf mengenai cara menggunakan Pelayanan Surat Online. Ini melibatkan sesi pelatihan langsung, tutorial online, dan materi panduan yang mudah dipahami.

4. Sosialisasi dan Kampanye:

- Untuk meningkatkan kesadaran, dilakukan kampanye sosialisasi di seluruh kampus. Poster, spanduk, dan presentasi diadakan untuk menjelaskan manfaat Pelayanan Surat Online dan cara mengaksesnya.

5. Pengujian Beta:

- Sebelum peluncuran resmi, dilakukan pengujian beta oleh kelompok pengguna terbatas. Feedback dari pengujian ini digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian terakhir sebelum diluncurkan kepada seluruh komunitas akademik.

6. Peluncuran Resmi:

- Pelayanan Surat Online diluncurkan secara resmi dengan acara peluncuran yang melibatkan pimpinan fakultas, tim pengembang,

dan perwakilan mahasiswa. Pada saat ini, semua pengguna diberikan akses penuh ke platform.

7. Monitoring dan Evaluasi:

- Setelah peluncuran, dilakukan pemantauan secara rutin terhadap kinerja sistem, tanggapan pengguna, dan masukan umpan balik. Evaluasi berkala digunakan untuk meningkatkan fungsionalitas dan memastikan keberlanjutan layanan.

8. Perbaikan dan Peningkatan Berkelanjutan:

- Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dilakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan terhadap Pelayanan Surat Online. Ini dapat mencakup pembaruan fitur, perbaikan bug, dan peningkatan keamanan.

Melalui langkah-langkah ini, diharapkan Pelayanan Surat Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat diimplementasikan dengan sukses dan memberikan manfaat yang maksimal bagi mahasiswa dan staf.



Panduan Sistem Pelayanan Surat Online
Untuk Mahasiswa
Fakultas Humaniora UIN Malang

Pendaftaran

Untuk dapat menggunakan sistem pelayanan online ini, silahkan melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Silahkan klik pada **Daftar Akun** di halaman depan sistem.

FAKULTAS HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jl. Gajayana 50 Drioyo Malang Jawa Timur Indonesia
Pelayanan Online

User ID:

Password:

SALAH SAMA TERKAIT

Gambar 1. Daftar Akun

Silahkan isi data dengan lengkap. Pastikan semua data yang dimasukkan valid terutama pada bagian email karena akan digunakan sistem untuk mengirimkan email notifikasi kemudian klik tombol **DAFTAR**.

Gambar Halaman Web Pendaftaran Pelayanan online

FAKULTAS HUMANIORA
Jl. Djajapura 50 Dibejo Malang Jawa Timur Indonesia

Daftar Akun Pengguna

Nama:

Email:

NIM (NIM)

Program Studi:

No. HP (opsional)

No. HP (opsional)

Verifikasi

Password:

Ulangi Password:

Salah? Email (opsional)

[Kembali](#)

Gambar 2 Form Pendaftaran Akun

Akan ada email notifikasi yang akan dikirimkan kepada email yang didaftarkan dimana menandakan pendaftaran berhasil. Silahkan cek pada folder Spam di email anda apabila tidak mendapatkan email notifikasi pendaftaran dari sistem.

Saat ini akun yang didaftarkan sedang menunggu verifikasi dari bagian administrasi untuk memastikan kebenaran data yang dimasukkan. Anda akan mendapatkan email notifikasi selanjutnya apabila akun anda telah diaktifkan oleh bagian administrasi.

Gambar Pendaftaran Akun Pengguna



Pendaftaran Sistem Pelayanan Online Fakultas H-

Fakultas Humaniora UIN Malang manapsistatibon@gmail.com
to me -

Yth. Penerima
Assalamualaikum W. Wb.
Pendaftaran anda sedang menunggu aktivasi dari Bagian Administrasi.
Akan ada email pemberitahuan selanjutnya apabila akun anda sudah di aktifasi.
Wassalamualaikum W. Wb.

Gambar 3 Pendaftaran berhasil

Apabila akun telah diaktifkan oleh bagian administrasi maka akan terdapat email notifikasi bahwa akun telah dapat digunakan seperti pada gambar 4.

Aktivasi Akun Pelayanan Online Fakultas Humaniora UIN Malang



Fakultas Humaniora UIN Malang manapsistatibon@gmail.com
to me -

Yth. Penerima
Assalamualaikum W. Wb.
Akun anda di sistem Pelayanan Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah di aktifkan.
Silahkan klik tombol berikut ini untuk melakukan pengisian awal.

[Pelayanan Online](#)

atau klik <http://www.uin-malang.ac.id/daftar-pelayanan/> Wassalamualaikum W. Wb.

Gambar 4 Aktivasi Akun


Masuk kedalam Sistem Pelayanan Online

Silahkan gunakan User ID & password yang telah didaftarkan kedalam sistem untuk masuk kedalam Sistem Pelayanan Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

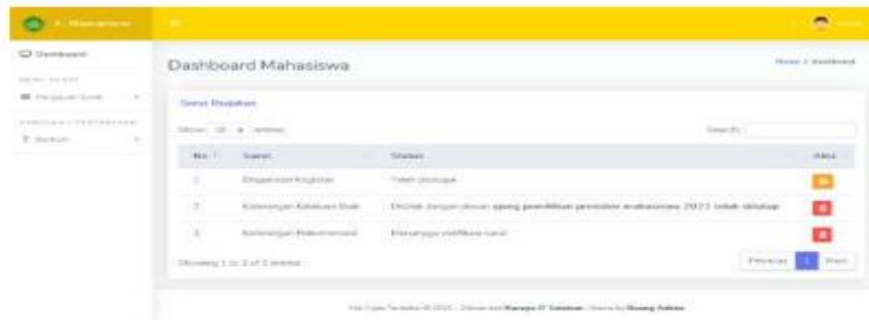
Gambar 5 Masuk kedalam sistem

Gambar Penggunaan gunakan User ID & password

Dashboard Mahasiswa

Setelah masuk ke dalam Sistem Pelayanan Online akan tampil daftar surat yang sudah diajukan beserta status pengajuan suratnya seperti pada gambar 6. Surat yang status nya menunggu / ditolak dapat dihapus dengan klik pada tombol . Surat yang telah disetujui tidak dapat dihapus karena telah terdapat nomor surat.

Surat yang telah ditolak terdapat keterangan penolakan surat. Silahkan ajukan kembali dengan memperhatikan keterangan penolakan.



Gambar 6 Dashboard Mahasiswa

Gambar Dashboard Surat Pengajuan Mahasiswa

Mengajukan Surat

Saat ini terdapat 6 jenis surat yang dapat diajukan secara online melalui Sistem Pelayanan Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Surat – surat tersebut dapat diakses melalui menu di sebelah kiri seperti pada gambar 7.



Gambar 7 Pengajuan Surat

Silahkan klik pada surat yang akan diajukan kemudian isi sesuai data yang dibutuhkan seperti pada gambar 8 kemudian klik **Ajukan Surat**. Tunggu bagian administrasi untuk melakukan verifikasi terhadap surat yang diajukan.



Gambar 8 Pengajuan Surat

Gambar Pemohon Surat Online



Gambar Pemohon Surat Online



Gambar Hasil Pengajuan Pelayanan Online

BAB III

KENDALA IMPLEMENTASI SURAT ONLINE

3.1 Kendala Internal dan Eksternal

Dalam perjalanan implementasi Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mengakui bahwa sejumlah kendala internal dan eksternal mungkin timbul. Pengakuan ini adalah bagian integral dari upaya kami untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna. Berikut adalah deskripsi singkat mengenai kendala-kendala tersebut:

3.2 Kendala Internal

1. Adopsi Teknologi:

- *Deskripsi:* Beberapa anggota fakultas dan staf mungkin mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru. Resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan dapat menjadi faktor penghambat.

2. Kesiapan Pengguna:

- *Deskripsi:* Sebagian mahasiswa mungkin belum siap atau memiliki tingkat pemahaman yang rendah terhadap penggunaan platform Pelayanan Surat Online. Hal ini dapat memperlambat proses penerimaan dan adopsi.

3. Keterbatasan Sumber Daya Internal:

- *Deskripsi:* Terbatasnya sumber daya internal seperti personel IT dan anggaran pengembangan sistem dapat memengaruhi kemampuan kami untuk menyediakan dukungan teknis yang optimal dan melakukan pembaruan sistem secara teratur.

4. Pengelolaan Perubahan:

- *Deskripsi:* Manajemen perubahan internal mungkin membutuhkan waktu dan upaya ekstra. Mengintegrasikan Pelayanan Surat Online ke dalam budaya organisasi memerlukan komunikasi yang efektif dan dukungan dari seluruh pihak.

3.3 Kendala Eksternal

1. Konektivitas Internet:

- *Deskripsi:* Tingkat konektivitas internet yang tidak stabil atau rendah, terutama di daerah tertentu, dapat mempengaruhi akses dan penggunaan Pelayanan Surat Online oleh mahasiswa di luar kampus.

2. Pemahaman Teknologi Mahasiswa:

- *Deskripsi:* Mahasiswa dengan tingkat pemahaman teknologi yang rendah atau keterbatasan akses ke perangkat digital mungkin mengalami kesulitan dalam mengadopsi Pelayanan Surat Online.

3. Kebijakan Eksternal:

- *Deskripsi:* Perubahan kebijakan eksternal, seperti peraturan pemerintah terkait privasi data atau keamanan informasi, dapat mempengaruhi cara kami mengelola dan menyediakan Pelayanan Surat Online.

4. Tantangan Keamanan Informasi:

- *Deskripsi:* Dengan meningkatnya ancaman keamanan cyber, menjaga keamanan informasi mahasiswa dan staf menjadi prioritas. Tantangan terkait dengan perlindungan data dapat memerlukan investasi ekstra dalam keamanan sistem.

3.4 Strategi Mengatasi Kendala:

1. Pelatihan dan Edukasi:

- *Strategi:* Melakukan program pelatihan intensif untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi di kalangan fakultas, staf, dan mahasiswa.

2. Partnership dengan Penyedia Layanan Internet:

- *Strategi:* Membangun kemitraan dengan penyedia layanan internet untuk memastikan konektivitas yang stabil, terutama di luar kampus.

3. **Peningkatan Dukungan Teknis:**

- *Strategi:* Meningkatkan tim dukungan teknis untuk memberikan bantuan dan pemecahan masalah yang lebih efektif.

4. **Komunikasi yang Efektif:**

- *Strategi:* Meningkatkan komunikasi internal dan eksternal untuk memitigasi tantangan manajemen perubahan dan memberikan pemahaman yang jelas tentang kebijakan dan tindakan yang diambil.

Kami berkomitmen untuk mengatasi kendala-kendala ini dengan memperkuat kerjasama internal dan eksternal, serta terus melakukan peningkatan berkelanjutan guna memastikan Pelayanan Surat Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat memberikan manfaat maksimal bagi seluruh komunitas akademik.

BAB IV

PENUTUP

4. Kesimpulan

Pelayanan Surat Online di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah tonggak penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pengelolaan administratif. Melalui perjalanan implementasi ini, kami telah menghadapi tantangan dan meraih sejumlah pencapaian yang signifikan. Berikut adalah kesimpulan dari pengalaman kami dalam menerapkan Pelayanan Surat Online:

1. Transformasi Digital yang Berhasil:

- Pelayanan Surat Online telah mewujudkan transformasi digital di Fakultas Humaniora. Dengan penggunaan teknologi yang cerdas, kami berhasil mengoptimalkan proses administratif, menggantikan pendekatan konvensional dengan solusi yang lebih modern dan efisien.

2. Meningkatkan Aksesibilitas dan Keterbukaan:

- Penerapan Pelayanan Surat Online telah membuka pintu akses yang lebih lebar bagi mahasiswa dan staf. Dengan kemampuan untuk mengajukan, melacak, dan mengambil surat secara daring, kami meningkatkan keterbukaan informasi dan mempercepat respons terhadap kebutuhan akademik.

3. Tantangan sebagai Bagian dari Inovasi:

- Kendala internal dan eksternal yang kami temui tidak dianggap sebagai hambatan, tetapi sebagai bagian dari proses inovasi. Kami menyadari bahwa tantangan adalah kesempatan untuk meningkatkan dan menyempurnakan sistem kami.

4. Respon Positif dari Pengguna:

- Respon dari mahasiswa dan staf terhadap Pelayanan Surat Online telah sangat positif. Adopsi teknologi yang cepat, feedback konstruktif, dan partisipasi aktif mereka memberikan indikasi bahwa layanan ini telah memenuhi dan bahkan melebihi harapan mereka.


5. Komitmen Terhadap Peningkatan Berkelanjutan:

- Implementasi Pelayanan Surat Online hanyalah awal dari perjalanan panjang kami menuju efisiensi dan pelayanan yang lebih baik. Kami berkomitmen untuk terus melakukan peningkatan berkelanjutan, mendengarkan umpan balik, dan menyesuaikan solusi kami sesuai dengan kebutuhan yang berkembang.

6. Keterlibatan dan Dukungan Komunitas:

- Keberhasilan Pelayanan Surat Online tidak mungkin tercapai tanpa keterlibatan dan dukungan penuh dari seluruh komunitas akademik. Kami menghargai partisipasi mereka dalam perjalanan ini dan berkomitmen untuk terus membangun hubungan saling percaya.

Dengan kesimpulan ini, kami meyakini bahwa Pelayanan Surat Online Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah membuka babak baru dalam menghadirkan pengalaman administratif yang lebih modern, efisien, dan terjangkau bagi seluruh komunitas akademik. Kami optimis bahwa ini adalah langkah awal menuju perubahan positif dan peningkatan berkelanjutan di masa depan.

	FAKULTAS HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG	Nomor SOP	009/F.HM/SOP/2023
		Tanggal Pembuatan	09 Januari 2023
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	31 Desember 2024
		Disahkan oleh	Dekan, M. Faisol
SUB BAGIAN UMUM		PERMOHONAN SURAT ONLINE	
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang - Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah		- Mempunyai pengetahuan dasar tentang komputer - Mengetahui alur Standar Operasional Pengajuan surat online - Mengikuti diklat administrasi akademik	
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
- SOP Pendaftaran surat online		- Labtop - PC Komputer - Jaringan internet	
Peringatan		Pencatatan dan pendataan	
Apabila SOP pembuatan SK / ST tidak dilaksanakan akan menyebabkan : - Pelaksanaan proses pengajuan surat online yang tidak mengacu pada SOP ini dianggap tidak sah - Penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat pada layanan online yang telah disediakan di Web Fakultas Humaniora		- Melalui alat elektronik (online) atau manual	

