

ABSTRAKSI

PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PADA PT . PELINDO DAYA SEJAHTERA

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis 2019

Kata Kunci : **Peranan , Tata Usaha , Mutu Layanan administrasi**

Tata Usaha dipergunakan dalam suatu kegiatan atau proses, kegiatan tata usaha dari perkantoran yaitu orang yang melakukan kegiatan dalam bidang administrasi untuk melakukan penuntasan masalah, tujuan dari pada perkantoran yaitu untuk membantu penyelesaian dalam kegiatan administrasi pegawai atau pekerjaan. kegiatan dan kemajuan administrasi yang di capai oleh suatu instansi Pemerintah, salah satunya dapat dilihat pada bagian Administrasi Perkantoran. Tempat penelitian di PT.Pelindo Daya Sejahtera, Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi

Hasil dari penelitian (1) Peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di PT. Pelindo Daya Surabaya yakni dengan menggunakan sop agar tertata yang paling utama harus ada sop.nya sehingga nantinya proses bisa berjalan baik dan agar mutu layanan administrasi dapat meningkat. *Pertama*, kepala tata usaha agar menambah pegawai sehingga layanan administrasi dapat ditangani dengan mudah, lancar, cepat dan efisien. *Kedua* kepala tata usaha agar melaksanakan tugasnya dengan optimal. (2) Evaluasi Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi PT. Pelindo Daya Sejahtera Surabaya dilakukan minimal 3 tahun sekali, dengan cara melibatkan para pegawai dan staff untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau Pegawai Proses evaluasi yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan. jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang (3) Pelayanan tata usaha yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas.

