

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK**

STTT BANDUNG

Muhamad Husein Maruapey¹, Nur santi Paujiah²

Email : nursantipaujiah851@gmail.com

ABSTRACT

Service is the main key to assessing how a government agency provides the best service to students in this case, employees are the main subject in providing services, obligation at work and provide the best service. In compiling this article, descriptive research methods and collecting data, by conducting field observations at the Bandung STTT Polytechnic, interviews with sources, documentation and literature studies through the official website of the Bandung STT Polytechnic. The purpose from this artikel that i wreat is for find out how the service standards apply at the Bandung STTT Polytechnic, and how student satisfaction with the services provided. The results of this study found that student satisfaction with existing public services is quite good as evidenced by what happens in the field, and from the suggestion box on the official STTT website, and there are rarely complaints to the SPM (quality assurance unit) work unit in charge of supervising, controlling and improving any infrastructure, facilities, services and any complaints about STTT from students. The indicators above are clear enough to explain how the quality of service is in accordance with the standards. Academic information system services are usually one of the services that are often used by students. And public service procedures are in accordance with the 10 standards adopted by STTT and 12 Indicators for Community satisfaction. Public service standards at STTT Bandung Polytechnic are very good.

Keywords: Service, student satisfaction, employees

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kunci utama menilai bagaimana suatu instansi pemerintahan memberikan layanan terbaik nya pada mahasiswa dalam hal ini, pegawai menjadi subjek utama dalam pemberian layanan, karena itu tugas nya dan sudah menjadi kewajibannya dalam bekerja untuk memberikan pelayanan terbaik nya. Dalam menyusun artikel ini , metode penelitian deskriptif dan mengumpulkan data, dengan dilakukannya observasi lapangan di Politeknik STTT Bandung, wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan studi pustaka melalui situs resmi Politeknik STT Bandung. Tujuan melakukan penelitian ini berguna agar kita dapat mengetahui bagaimana standar pelayanan yang berlaku di Politeknik STTT Bandung, dan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini mendapatkan bahwa kepuasan mahasiswa pada pelayanan publik yang ada cukup baik terbukti dari yang terjadi dilapangan, dan dari kotak saran pada website resmi sttt, dan jarang sekali ada aduan padaspm (satuan penjamin mutu) unit kerja yang bertugas mengawasi, mengendalikan dan memperbaiki setiap prasarana, fasilitas, layanan dan keluhan apapun mengenai STTT dari mahasiswa. Indikator diatas sudah cukup jelas menerangkan bagaimana kualitas pelayanan yang sesuai standarnya. Pelayanan sistem informasi akedmik biasanya menjadi salah satu pelayanan yang sering digunakan oleh mahasiswa. Dan prosedur pelayanan publik sesuai dengan 10 standar yang dianut STTT dan 12 Indikator untuk kepuasan Masyarakat. Standar layanan publik pada politeknik STTT bandung sudah sangat baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan mahasiswa, pegawai

PENDAHULUAN

Standar pelayanan merupakan bahan pacuan yang dapat digunakan sebagai penilaian kualitas pelayanan, dan suatu kewajiban dalam proses pelaksanaan administrasi kepada mahasiswa dengan tujuan pedoman pelayanan yang baik, tepat waktu, tidak bertele – tele, mudah diakses dan sistematis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan penjelasan mengenai langkah langkah kepada semua penyelenggara pemerintahan negara hingga sektor swasta untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai standar dan memnuhi komponen pelayanan.

Kepuasan mahasiswa terhadap instansi pemerintah penting sekali karena ada kolerasi antara kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan suatu instansi maka semakin besar pula rasa percaya mahasiswa kepada sistem pemerintahan yang berlaku.

Gedung Akademik merupakan salah satu prasarana yang digunakan mahasiswa dalam mencari informasi mengenai akademik maupun kemahasiswaan, Jam pelayanan di buka jam 8 pagi sampai 4 sore wib, beroperasi di hari senin, selasa, rabu, kamis dan jumat. Peneliti mengamati bahwa pelayanan di bagi menjadi dua loket dengan jam kerja yang sama namun pelayanan yang berbeda. namun, selalu adanya upaya peningkatan kepuasan masyarakat pada layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah setiap tahun nya.

TINJAUAN PUSTAKA

dalam kerangka pelayanan publik dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara

dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan public.

METODE PENELITIAN

Dalam menyusun artikel ini , metode penelitian deskriptif dan mengumpulkan data, dengan dilakukan nya observasi lapangan di Politeknik STTT Bandung, wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan studi pustaka melalui situs resmi Politeknik STT Bandung.

PEMBAHASAN

Politeknik STTT (Sekolah Tinggi Teknik Tekstil) Bandung merupakan perguruan tinggi sekolah vokasi yang berada di lingkungan kementerian perindustrian yang berada dibawah tanggung jawab BPSDMI. Pembina Politeknik STTT Bandung secara operasional dilaksanakan oleh menteri. Didirikan dengan tujuan membangun industry lebih maju dan menyiapkan calon tenaga kerja yang berkualitas. Politeknik STT Bandung sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangan.

Berdasarkan Penyusunan standar pelayanan publik pada STTT Bandung harus memenuhi indikator sebagai pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang berlaku, penulis mendapatkan hasil mengenai penerapan standar pelayanan publik dalam uapaya meningkatkan kepuasan mahasiswa pada bidang pelayanan pada bidang pelayanan administrasi akademik di politeknik STTT Bandung, ataupun layanan informasi public dapat.di akses pada web Simak <https://stttekstil.ac.id/>

Pada penyusunan isi penelitian, didapati hasil dari layananan informasi dan administrasi akademik, dari hasil observasi didapatkan data bahwa :

- a. bagaimana standar pelayanan yang berlaku di Politeknik STTT Bandung?

Bersumber dari laman resminya

1. Hukum sebagai dasar landasanya

2. Adanya syarat yang harus dibawa ketika ingin melakukan pelayanan Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan
3. Durasi waktu saat pelayanan harus cepat juga tepat
4. Biaya/tarif pelayanan dan langkah – langkah membayarnya
5. Layanan yang diberikan oleh petugas sesuai standar
6. Fasilitas yang ada sudah cukup untuk melancarkan proses pelayanan
7. Tidak diskriminatif, adanya fasilitas khusus disabilitas
8. Petugas yang memberikan pelayan sesuai dengan kompetensi yang ada
9. Pengawasan
10. Saran dan masukan bisa berupa aduan dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas.

1. Persyaratan pelayanan : tidak ada syarat yang membuat pelayanan berbelit-belit, selagi mahasiswa diketahui sebagai mahasiswa aktif maka pelayanan akan dilaksanakan secepat mungkin. Dan cara mengetahui apakah benar mahasiswa itu aktif maka, petugas akan meminta NIM atau nama lengkap mahasiswa untuk dicek data.
2. Kejelasan petugas pelayanan : maksud nya adalah cara berbicara dan memberikan informasi kepada masyarakat harus jelas. Dan ini sudah di implementasikan dengan baik oleh petugas.
3. Kedisiplinan petugas pelayanan. : jam operasi pelayanan yaitu pukul 08.00 wib s.d16.00 sesuai jam kerja, dan terkadang para petugas masih di loket pelayanan 1 guna menyelesaikan tugas lainnya secara lebih tepat waktu.
4. Tanggungjawab petugas pelayanan : penulis merasakan sendiri, pada saat ingin mendapatkan data dan informasi terkait pelayanan ini, langsung diarahkan pada gedung akademik dan melakukan wawancara pada pegawai disana, mereka meberikaninfo yang jelas dan terarah, hal ini menunjukkan tanggungjawab yang penuh dari pegawai di sana.
5. Kemampuan petugas pelayanan : kemampuan atau keahlian dalam bidangnya jelas diterapkan dalam pelayanan,
6. Kecepatan pelayanan : proses nya yang tidak memakan waktu dalam memberikan pelayanan seperti :mahasiswa yang ingin tau jadwal mata kuliah, atau informasi mengenai Kerja industry. dan jumlah pegawai sebanding dengan kebutuhan layanan pada mahasiswa.
7. Keadilan mendapatkan pelayanan.: tanpa melihat ras, suku, agama, jenis kelamin, apapun petugas memberikan layanan dengan setara.
8. Kesopanan dan keramahan petugas : melayani dengan sepenuh hati dan Ikhlas dapat dilihat saat mahasiswa memerlukan pelayanan
9. Kewajaran biaya pelayanan : pada data tahun 2010, STTT Bandung dinobatkan

- sebagai salah satu lembaga kementerian bebas korupsi, hal ini menunjukkan biaya pelayanan yang tidak akan diluar ketentuan.
10. Kepastian jadwal pelayanan : dari hari senin- jumat dan pada pukul 08.00 sd 16.00 semua waktu tepat dan pasti jadwal nya memungkinkan para mahasiswa mengetahui jadwal pelayanan.
 11. Kenyamanan lingkungan : lingkungan yang bersih dan tertata juga wangi membuat kenyamanan dalam pelayanan menjadi nilai plus bagi mahasiswa.
 12. Keamanan Pelayanan : adanya cctv dalam setiap sudut fasilitas pelayanan menjadi salah bukti keamanan yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, peneliti mendapatkan bahwa kepuasan mahasiswa pada pelayanan publik yang ada cukup baik terbukti dari yang terjadi dilapangan, dan dari kotak saran pada website resmi sttt, dan jarang sekali ada aduan padaspn (satuan penjamin mutu) unit kerja yang bertugas mengawasi, mengendalikan dan memperbaiki setiap prasarana, fasilitas, layanan dan keluhan apapun mengenai STTT dari mahasiswa. Indikator diatas sudah cukup jelas menerangkan bagaimana kualitas pelayaanyang sesuai standar nya. Pelayanan sistem informasi akedmik biasanya menjadi salah satu pelayanan yang sering digunakan oleh mahasiswa

KESIMPULAN

adanya aktivitas berupa pelayanan publik pada mahasiswa di Politeknik STT Bandung, membantu mahasiswa mengembangkan daya pikir nya dan dapat merumuskan masalah yang ada dengan teratur sesuai system. Berdasarkan rumusan masalah ada dua pokok bahasan yaitu. bagaimana standar pelayanan yang berlaku di Politeknik STTT Bandung, dan bagaimana kepuasan mayarakat (mahasiswa) terhadap pelayaan publik di politeknik STTT Bandung. Maka jawabanya bahwa prosedur pelayanan publik sesuai dengan 10 standar yang dianut STTT dan 12 Indikator untuk kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik. T.E.U.. Indonesia, Pemerintah Pusat. Nomor. 25. Bentuk. Undang-undang (UU). Bentuk Singkat.

Sinambela dkk (2017:5) Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

<https://publications/296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-.pdf?uu.no/9/kemenprin..>

Harbani Pasolong (2010: 221-222). Teori Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta, 2010 Standar public/ id.sricbfd. jeniselayanan_Id.sribd..<https://spmi.stttekstil.ac.id/>
<https://stttekstil.ac.id/standar-layanan-publik-politeknik-sttt-bandung>.

<https://stttekstil.ac.id/struktur-organisasi/>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<https://stttekstil.ac.id/sejarah>