



EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA SUBBAGIAN TATA USAHA POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Tutik Dwi Karyanti*, Rudi Handoyono, Jusmi Amid, Lilis Mardiana, Sam'ani

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang 50275

*E-mail: tutikdwikaryanti66@gmail.com

Abstrak

Dengan standar pelayanan minimum akan memotivasi organisasi untuk memberikan layanan lebih baik. Meskipun sudah diterapkan Standar Pelayanan Minimum di Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang, masih saja terdapat keluhan dari para pengguna layanan. Penelitian ini termasuk penelitian evaluasi. Evaluasi program yang digunakan adalah membandingkan pelaksanaan SPM dengan kriteria atau indikator menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 74 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum. Dalam evaluasi SPM Subbag Tata Usaha, yang dirasakan oleh pegawai di lingkungan Politeknik Negeri Semarang yang dirasa sangat baik adalah SPM Penerbitan Surat Keputusan, SPM Penerbitan Surat Edaran dan dan SPM Penerbitan pemberitaan / undangan via broadcast. Dalam evaluasi SPM Subbag Tata Usaha, yang dirasakan oleh pegawai di lingkungan Politeknik Negeri Semarang yang dirasa cukup baik adalah Mudahnya mengetahui SPM Subbag Tata Usaha, maknanya tidak begitu sulit memperoleh informasi tentang Standar Pelayanan Minimum Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang.

Kata Kunci: *Evaluasi, Standar Pelayanan Minimum, Indikator*

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Semarang salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Semarang yang telah menyelenggarakan pendidikan tinggi vokasi selama 35 tahun lebih. Sesuai PP nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi, organisasi PTN dan PTS terdiri atas unsur : penyusun kebijakan, pelaksana akademik, pengawas dan penjaminan mutu, penunjang akademik atau sumber belajar, pelaksana administrasi atau tata usaha.

Memperhatikan PP nomor 4 tahun 2014, bisa difahami bahwa dalam pengelolaan perguruan tinggi terdapat unsur-unsur penunjang bidang akademik, salah satunya adalah pelaksana administrasi atau tata usaha. Berdasarkan Permendikbud nomor 71 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Politeknik Negeri Semarang pada pasal 20

dinyatakan bahwa sub urusan persuratan, kearsipan, dokumentasi, keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, keprotokolan, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, hubungan masyarakat, dan barang milik negara. Untuk meningkatkan peran layanan Subbag Tata Usaha telah difasilitasi dengan Standar Pelayanan Minimum bidang administrasi umum dan Tata Usaha sejak tahun 2012. Dengan standar pelayanan minimum akan memotivasi organisasi untuk memberikan layanan lebih baik, karena target layanan minimum sudah diketahui oleh para pengguna layanan dan para pelaksana layanan. Strategi ini merupakan langkah yang tepat untuk merealisasi pelayanan prima bagi unit kerja yang memberikan layanan publik, karena segenap layanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya sudah terukur. Hal ini akan mendukung lembaga dalam menunaikan reformasi birokrasi. Meskipun sudah diterapkan Standar Pelayanan Minimum di Subbag Tata Usaha, masih saja terdapat keluhan dari para pengguna layanan. Realita ini masih rasional, karena sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap Standar Pelayanan Minimum yang sudah dicanangkan delapan tahun lalu. Memperhatikan hal tersebut maka tidak berlebihan kiranya bila pada saat ini akan dilakukan penelitian “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum pada Subbagian Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian evaluasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 36-37) evaluasi adalah sebuah kegiatan pengumpulan data atau informasi untuk dibandingkan dengan kriteria setelah itu diambil kesimpulan. Evaluasi program yang digunakan dalam penelitian evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) ini adalah model evaluasi ketimpangan atau kesenjangan (The Discrepancy Evaluation Model) karena penelitian ini akan membandingkan pelaksanaan SPM dengan kriteria atau indikator menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 74 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri yang Menerapkan Pengelolaan Tata Usaha Badan Layanan Umum.

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Semarang. Alasan pemilihan objek penelitian, karena Politeknik Negeri Semarang sudah berdiri sejak 1983, dan untuk Subbag Tata Usaha sudah memiliki Standar Pelayanan Minimum (SPM) sejak tahun

2012. Sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan terhadap pelaksanaan SPM tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengumpulan data terkait dengan evaluasi Standar Pelayanan Minimum Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang (Polines), dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada segenap pegawai Polines yang menjadi pengguna layanan yang menjadi tugas dan fungsi Subbag Tata Usaha. Pengguna layanan Subbag Tata Usaha Polines adalah para pegawai Polines, baik dosen maupun tenaga kependidikan (tendik) yang berasal dari segenap unit kerja. Pada penelitian ini telah didistribusikan 120 kuesioner, namun kuesioner yang terisi lengkap sebanyak 97 kuesioner (80%).

Tabel 1. Status Kepegawaian Responden Evaluasi SKM Subbag Tata Usaha Polines Tahun 2020

No.	Status Kepegawaian	Jumlah	%
1	Dosen	65	67.01%
2	Tenaga Kependidikan	32	32.09%
Total		97	100.00%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasar tabel di atas nampak bahwa status kepegawaian responden terbanyak adalah dosen yaitu 67.01% dan yang paling sedikit adalah tenaga kependidikan yaitu sebesar 32.09%.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden Evaluasi SKM Subbag Tata Usaha Polines Tahun 2020

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	68	70.10%
2	Perempuan	32	29.90%
Total		97	100.00%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasar tabel di atas nampak bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 70.10% dan yang paling sedikit adalah perempuan yaitu sebesar 29.90%.

5.2. Deskripsi Hasil Evaluasi SPM Subbag Tata Usaha

Dalam upaya mendukung tugas-tugasnya, Subbag Tata Usaha telah memiliki Standar Pelayanan Minimum.

Tabel 3. Standar Pelayanan Minimum Sub Bagian Tata Usaha Politeknik Negeri Sematang

No	Jenis Layanan	Durasi Waktu	Prasyarat
1	Pengendalian Surat Masuk	1 hari kerja	
2	Pengendalian Surat Masuk/Keluar Ke/Dari Pimpinan	1 hari kerja	
3	Pengendalian Surat Keluar	2 hari kerja	
4	SPJ Pengiriman Surat Keluar		
5	Pembuatan / Penerbitan SE, ST, SE dsb	3 hari kerja	Setelah Surat Permohonan Penerbitan Lengkap
6	Pengelolaan Arsip Aktif di Unit Pengolah	1 hari kerja	
7	Prosedur Pemindahan Arsip Dinamis in Aktif dari Unit Kerja di Pusat Arsip	3 hari kerja	
8	Peminjaman Arsip di Pusat Arsip	1 jam	
9	Peminjaman Arsip di Unit Pengolah oleh Pimpinan	1 jam	
10	Undangan via Broadcast, E mail, Faximile	1 jam	
11	Peminjaman alat	1 jam	Surat Permohonan Peminjaman Alat diterima paling lambat 1 hari sebelum hari H
12	Peminjaman Mobil Dinas	1 hari kerja	Surat Permohonan Peminjaman Mobil diterima paling lambat 4 hari sebelum hari H
13	Peminjaman Tempat	1 jam	Surat Permohonan Peminjaman Tempat diterima paling lambat 4 hari sebelum hari H
14	Perbaikan Sarana Prasarana & Fasilitas	1 jam	Melaporkan kerusakan sarpras melalui telpon atau langsung

15	Konsumsi Rapat Dinas	1 jam	Surat Permohonan Konsumsi diterima paling lambat 1 hari sebelum hari H
----	----------------------	-------	--

Hasil pelaksanaan survei atas evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang pada tahun 2020 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. Evaluasi Pelaksanaan SPM Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NILAI	TINGKAT MUTU
Q1	Mudahnya mengetahui prosedur pelayanan Subbag Tata Usaha	86.60	Baik
Q2	Mudahnya mengetahui SPM Subbag Tata Usaha	62.63	Baik
Q3	Penerbitan Surat Keputusan oleh Subbag Tata Usaha Polines	92.01	Sangat Baik
Q4	Penerbitan Surat Tugas oleh Subbag Tata Usaha Polines	82.73	Baik
Q5	Penerbitan Surat Edaran oleh Subbag Tata Usaha Polines	96.91	Sangat Baik
Q6	Penerbitan Pemberitaan / Undangan via Broadcast oleh Subbag Tata Usaha Polines	94.07	Sangat Baik
Q7	proses peminjaman alat oleh Subbag Tata Usaha Polines	86.60	Baik
Q8	proses peminjaman ruang oleh Subbag Tata Usaha Polines	80.41	Baik
Q9	proses peminjaman kendaraan operasional oleh Subbag Tata Usaha Polines	66.49	Baik

Q10	proses layanan perbaikan sarana dan prasarana dan fasilitas oleh Subbag Tata UsahaPolines	67.01	Baik
Q11	proses pengajuan konsumsi rapat oleh Subbag Tata UsahaPolines	78.35	Baik
		81.26	Baik

Sumber : data primer yang diolah

Tingkat mutu yang sangat baik diperoleh :

1. SPM Penerbitan Surat Keputusan oleh Subbag Tata Usaha Polines
2. SPM Penerbitan Surat Edaran oleh Subbag Tata UsahaPolines
3. SPM Penerbitan Pemberitaan / Undangan via Broadcast oleh Subbag Tata Usaha Polines

Dengan mutu sangat baik maknanya layanan yang dilakukan oleh Subbag Tata Usaha pada pegawai di Politeknik Negeri Semarang dirasakan tepat waktu.

Tingkat mutu yang baik diperoleh :

1. Mudahnya mengetahui prosedur pelayanan Subbag Tata Usaha
2. Mudahnya mengetahui SPM Subbag Tata Usaha
3. SPM Penerbitan Surat Tugas oleh Subbag Tata Usaha Polines
4. SPM Proses peminjaman alat oleh Subbag Tata Usaha Polines
5. SPM Proses peminjaman ruang oleh Subbag Tata UsahaPolines
6. SPM Proses peminjaman kendaraan operasional oleh Subbag Tata UsahaPolines
7. SPM Proses layanan perbaikan sarana dan prasarana dan fasilitas oleh Subbag Tata UsahaPolines
8. SPM proses pengajuan konsumsi rapat oleh Subbag Tata UsahaPolines

Mutu yang baik maknanya pembayaran yang dilakukan oleh Subbag Tata Usaha pada pegawai di Politeknik Negeri Semarang dirasakan sering tepat waktu, seandainya pernah terlambat masih dalam toleransi wajar, bagi para pegawai Politeknik Negeri Semarang.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam upaya mendukung tugas-tugasnya, Subbag tata Usaha telah memiliki Standar Pelayanan Minimum.
2. Dalam evaluasi SPM Subbag Tata Usaha, yang dirasakan oleh pegawai di lingkungan Politeknik Negeri Semarang yang dirasa sangat baik adalah SPM Penerbitan Surat Keputusan, SPM Penerbitan Surat Edaran dan dan SPM Penerbitan pemberitaan / undangan via broadcast.
3. Dalam evaluasi SPM Subbag Tata Usaha, yang dirasakan oleh pegawai di lingkungan Politeknik Negeri Semarang yang dirasa cukup baik adalah Mudahnnya mengetahui SPM Subbag Tata Usaha, maknanya tidak begitu sulit memperoleh informasi tentang Standar Pelayanan Minimum Subbag Tata Usaha Politeknik Negeri Semarang.
4. Responden yang memperoleh layanan penerbitan Surat Keputusan, sesuai SPM sebesar 92,01%.
5. Responden yang memperoleh layanan penerbitan surat Tugas sesuai SPM (3 hari kerja) sebesar 82,73%.
6. Responden yang memperoleh layanan penerbitan Surat Edaran sesuai dengan SPM (3 hari kerja) sebesar 96,91%.
7. Responden yang memperoleh layanan penerbitan pemberitaan / undangan via broadcast sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 94,07%.
8. Responden yang memperoleh layanan peminjaman alat yang sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 86,6%.
9. Responden yang memperoleh layanan peminjaman mobil operasional sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 66,49%.
10. Responden yang memperoleh layanan peminjaman ruang sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 80,41%.
11. Responden yang memperoleh layanan perbaikan sarana prasarana sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 67,01%.
12. Responden yang memperoleh layanan konsumsi rapat dinas sesuai dengan SPM (1 hari kerja) sebesar 78,35%.

Saran

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disajikan saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya mendukung kinerja Subbag Tata Usaha supaya melaksanakan sosialisasi Standar Pelayanan Minimum yang telah dicanangkan, karena hal ini akan mendukung akuntabilitas kinerja lembaga.
2. Untuk mencapai prestasi kinerja yang lebih baik Subbag Tata Usaha perlu melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi Winarno. 2007. Kebijakan Publik Teori dan Proses. ogyakarta: MedPress.
- Burhan Bungin. 2007. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Dunn, William N. 1981. Public Policy Analysis: An Introduction. United States of America: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J.
- Dwiyanto Indiahono. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dinamis Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media.
- Farida Yusuf Tayibnatis. 2000. Evaluasi Program. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hepikus. 2012. Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Sekolah Dasar di Kabupaten Sanggau. Jurnal-PublikA. Volume 1, Nomor 1, Desember 2013. Diakses melalui: <http://jurnalnasional.ciki.me/index.php/ian/article/viewFile/12/21> pada Jumat, 6 Januari 2020 pukul 20:25 WIB.
- Herwin. 2012. Analisis Pencapaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) Pendidikan Dasar (Studi Kasus: Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan). Jurnal. Program Studi Perencanaan Pembangunan Program Pasca Sarjana Universitas Andalas. Diakses melalui: <http://pasca.unand.ac.id/id/wp-content/uploads/2011/09/ANALISIS-PENCAPAIAN-STANDA-PELAYANAN-MINIMUM.pdf> pada Minggu, 9 Januari 2020 pukul 20:47 WIB.
- Joko Widodo. 2006. Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia Publishing.