

OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA MELALUI PRODUK HALAL

Maslihan¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syari'ah Mitra Karya Bekasi

Email: maslihanarafat99@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi manajemen pelayanan publik dalam penyediaan produk halal di kantin kampus dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi sertifikasi halal. Subjek penelitian meliputi pengelola kantin dan staf yang terlibat dalam pengelolaan makanan, dengan seluruh 13 kantin dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilihan bahan baku bersertifikasi halal, prosedur pengolahan makanan sesuai standar, pengawasan menu harian, serta dokumentasi administrasi yang terstruktur berperan penting dalam menjamin kualitas dan kehalalan produk. Penerapan inovasi seperti QR Code menu harian dan partisipasi mahasiswa dalam memberikan masukan turut meningkatkan transparansi dan kepercayaan. Secara keseluruhan, manajemen pelayanan publik yang optimal, integratif, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan Publik, Produk Halal, Kepuasan Mahasiswa, Transparansi, Inovasi*

Abstract

Optimization of Halal-Based Public Service Management to Enhance Student Satisfaction

This study aims to evaluate the optimization of public service management in providing halal products in campus cafeterias and its impact on student satisfaction. The research employs a qualitative approach using in-depth interviews, observation, and documentation of halal certification. The subjects include cafeteria managers and staff involved in food management, with all 13 cafeterias serving as the research sample. The results indicate that the selection of certified halal ingredients, standardized food processing procedures, daily menu supervision, and structured administrative documentation play a crucial role in ensuring product quality and halal compliance. The implementation of innovations such as QR Code menus and student participation in providing feedback also enhances transparency and trust. Overall, an optimal, integrative, and consumer-responsive public service management approach can significantly improve student satisfaction.

Keywords: *Public Service Management, Halal Products, Student Satisfaction, Transparency, Innovation*

I. PENDAHULUAN

Produktivitas tenaga kerja Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat (Marom, 2015; Mohi &

Mahmud, 2018). Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kemampuan pemerintah atau lembaga penyedia layanan dalam mengelola sumber daya, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan dalam

memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat (Hardiyansyah, 2018; Herianto et al., 2024; Maryam, 2016; Mozin et al., 2025). Dalam era modern, masyarakat menuntut layanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan (Andry & Sawir, 2024; Widanti, 2022). Hal ini menimbulkan tekanan bagi penyedia layanan untuk menerapkan manajemen yang efektif dan inovatif. Penelitian dan praktik manajemen publik menekankan pentingnya koordinasi, pengendalian mutu, serta evaluasi berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan. Secara teoritis, pelayanan publik yang optimal berdampak langsung pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat (Ali & Saputra, 2020; Hasjimzum, 2014). Ketidakmampuan memenuhi standar tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan, serta memperlemah legitimasi institusi penyedia layanan.

Fenomena globalisasi juga memengaruhi dinamika pelayanan publik, terutama dalam konteks masyarakat yang semakin heterogen. Interaksi sosial dan ekonomi yang kompleks memunculkan kebutuhan layanan yang lebih adaptif dan inklusif (Djarmiko, 2023; Megawati et al., 2024; Salsabila & Anshori, 2025). Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut efisiensi, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek layanan. Hal ini terkait erat dengan akses informasi yang semakin mudah melalui teknologi digital, sehingga masyarakat memiliki kemampuan untuk menilai kualitas pelayanan secara kritis. Ketidakselarasan antara harapan

masyarakat dan kualitas layanan sering menjadi sumber keluhan dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, optimalisasi manajemen pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis untuk memastikan layanan dapat memenuhi tuntutan masyarakat modern (Nurhamzah & Darni, 2025).

Masalah yang sering muncul dalam pelayanan publik adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Akhyar, 2023; BP, 2015; Damayanti et al., 2019). Banyak laporan menunjukkan adanya ketidakpuasan akibat prosedur yang berbelit, birokrasi yang lambat, dan kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan (Mendrofa et al., 2025; Miftahul & Meirinawati, 2022). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten juga memengaruhi efektivitas manajemen pelayanan. Kurangnya pemahaman mengenai standar dan regulasi yang berlaku membuat penyedia layanan kesulitan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat secara konsisten. Kondisi ini semakin diperparah oleh minimnya sistem monitoring dan evaluasi, sehingga kesalahan dan ketidaksesuaian dalam layanan cenderung berulang. Penelitian empiris sebelumnya menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang buruk berdampak negatif pada tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah penerapan standar kualitas yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat (Rinaldi, 2012; Rohman et al., 2019; Simarmata & Sutrisno, 2022). Standar ini menjadi rujukan

dalam setiap proses pengelolaan layanan, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi. Ketidakpatuhan terhadap standar kualitas dapat menimbulkan risiko serius, baik bagi masyarakat maupun reputasi institusi. Dalam konteks global, masyarakat semakin mengutamakan layanan yang sesuai dengan prinsip etika, keadilan, dan keberlanjutan. Hal ini menuntut penyedia layanan untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai sosial dan budaya yang relevan. Pelayanan yang mampu memenuhi standar kualitas dan nilai sosial akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta membangun citra positif institusi (Manurung & Pohan, 2024; Nababan et al., 2023; Rohman et al., 2019; Tuakra, 2025).

Selain aspek teknis dan sosial, optimalisasi manajemen pelayanan publik juga menuntut integrasi nilai etika dalam setiap tahap layanan, terutama dalam konteks penyediaan produk halal. Kesadaran mahasiswa terhadap konsumsi yang aman, sehat, dan sesuai prinsip syariah semakin meningkat, sehingga penyedia layanan dituntut untuk memastikan setiap produk yang disajikan memenuhi standar halal yang sah (Rohmah et al., 2023; Sahib & Ifna, 2024). Integrasi nilai etika ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga membangun kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, sehingga berkontribusi pada kepuasan konsumen yang berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik yang responsif terhadap nilai moral dan budaya menjadi faktor kunci dalam

meningkatkan kualitas layanan berbasis halal.

Selanjutnya, peran sistem pengawasan dan evaluasi internal sangat penting dalam memastikan efektivitas prosedur halal yang diterapkan di lingkungan kampus. Monitoring rutin terhadap pemilihan bahan baku, proses pengolahan makanan, serta dokumentasi sertifikasi halal memungkinkan institusi mengidentifikasi kesalahan atau ketidaksesuaian layanan secara cepat (Adinugraha & Mila Sartika, 2025; Evrin Lutfika et al., 2025; Faikoh & Anwar, 2025). Evaluasi berkelanjutan juga memberikan dasar bagi pengembangan SOP (Standard Operating Procedure) yang lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan pengawasan yang konsisten, risiko penyajian produk yang tidak sesuai standar dapat diminimalkan, sekaligus menjaga reputasi dan kredibilitas penyedia layanan publik.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama dalam optimalisasi manajemen pelayanan publik berbasis halal. Sistem digital seperti QR Code pada menu harian, aplikasi monitoring bahan baku, dan dokumentasi elektronik dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas dalam pengelolaan layanan. Mahasiswa dapat langsung mengakses informasi terkait kehalalan produk, proses pengolahan, dan sumber bahan baku, sehingga mereka merasa lebih aman dan nyaman dalam memilih layanan. Integrasi teknologi ini juga mempermudah pengelola dalam mencatat, mengontrol, dan

mengevaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan.

Akhirnya, keterlibatan mahasiswa sebagai konsumen aktif dalam proses evaluasi layanan menjadi elemen penting dalam manajemen publik yang optimal. Umpan balik mahasiswa terkait rasa, variasi menu, kebersihan, dan kejelasan informasi produk halal dapat menjadi masukan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Partisipasi konsumen ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga mendorong budaya pelayanan yang adaptif, responsif, dan berbasis standar etika. Dengan kombinasi prosedur standar, pengawasan berkelanjutan, teknologi, dan partisipasi aktif konsumen, institusi dapat mencapai optimalisasi manajemen pelayanan publik yang berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa melalui produk halal.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi manajemen pelayanan publik dalam penyediaan produk halal. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan praktik pengelolaan layanan secara kontekstual dan menyeluruh. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan pengelola kantin dan staf terkait, observasi langsung terhadap proses pengolahan makanan, serta studi dokumentasi sertifikasi halal yang dimiliki oleh setiap kantin. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti menggali

informasi terkait prosedur, kendala, dan strategi yang diterapkan, sementara observasi langsung memberikan pemahaman tentang praktik operasional sehari-hari. Dokumentasi sertifikasi halal menjadi sumber data sekunder yang mendukung validitas temuan, khususnya mengenai kepatuhan terhadap standar halal dan prosedur pelayanan publik.

Subjek penelitian terdiri dari pengelola kantin dan staf yang terlibat dalam penyediaan makanan dan minuman, sedangkan objek penelitian adalah manajemen pelayanan publik dalam konteks penyediaan produk halal. Populasi penelitian mencakup seluruh 13 kantin yang ada di Kampus Hasibuan, dengan seluruh kantin dijadikan sampel penelitian secara total population sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik dan deskriptif, dengan fokus pada kategori manajemen pelayanan, prosedur sertifikasi halal, serta tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Analisis tematik memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarvariabel, sedangkan analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan temuan secara sistematis dan mudah dipahami. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas manajemen pelayanan publik dalam memastikan produk halal serta implikasinya terhadap kepuasan mahasiswa.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pemilihan Bahan Baku

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh kantin yang menjadi sampel telah menetapkan prosedur seleksi pemasok dengan ketat, khususnya dalam memilih bahan baku yang memiliki sertifikasi halal dari lembaga resmi. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengelola kantin, “Kami selalu memastikan setiap pemasok memiliki sertifikat halal dari lembaga resmi. Jika ada bahan yang tidak jelas kehalalannya, kami menolak untuk membeli.” Pernyataan ini menunjukkan kesadaran tinggi pengelola kantin terhadap pentingnya kehalalan sebagai fondasi dalam menyediakan layanan makanan bagi mahasiswa. Observasi langsung di lapangan mengungkapkan bahwa setiap bahan baku yang diterima melalui proses pengecekan label, tanggal kedaluwarsa, serta kelengkapan dokumen pendukung sebelum disimpan di dapur. Proses ini tidak hanya dilakukan untuk mematuhi regulasi, tetapi juga sebagai upaya menjaga kualitas dan keamanan produk yang akan dikonsumsi oleh mahasiswa.

Temuan tambahan dari penelitian menunjukkan adanya variasi dalam tingkat ketelitian pengelola kantin. Beberapa kantin melakukan pemeriksaan tambahan terhadap bahan baku lokal yang belum memiliki sertifikasi resmi, seperti produk sayur, rempah, atau bahan olahan tradisional. Proses pemeriksaan ini mencakup pengecekan asal-usul produk, proses pengolahan, dan interaksi dengan pemasok untuk memastikan bahwa tidak ada kontaminasi dengan bahan non-halal. Strategi ini mencerminkan upaya proaktif pengelola kantin

dalam meningkatkan kualitas dan keamanan produk, meskipun menghadapi keterbatasan ketersediaan bahan bersertifikat resmi.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa sebagian pengelola kantin menerapkan sistem pencatatan internal terkait asal-usul bahan baku, termasuk nomor sertifikat, tanggal penerimaan, dan tanggal kedaluwarsa. Sistem ini mempermudah proses audit internal dan membantu memastikan konsistensi dalam pengelolaan bahan baku. Observasi juga menunjukkan bahwa beberapa kantin menggunakan metode segregasi fisik dalam penyimpanan bahan baku halal dan non-halal untuk mencegah kontaminasi silang. Hal ini merupakan praktik baik yang mendukung prosedur halal secara menyeluruh dan menambah tingkat keamanan produk yang disajikan.

Hasil wawancara tambahan dengan staf dapur mengindikasikan bahwa pelatihan internal mengenai standar pemilihan bahan baku halal juga dilakukan secara rutin. Salah seorang staf menjelaskan, “Setiap karyawan baru mendapatkan pelatihan mengenai cara mengecek label halal, sumber bahan baku, dan prosedur penyimpanan yang aman.” Pelatihan ini penting untuk memastikan seluruh staf memiliki pemahaman yang sama mengenai pentingnya kehalalan dan standar kebersihan, sehingga prosedur yang diterapkan menjadi seragam dan dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan lain yang baru dari penelitian ini adalah adanya inisiatif beberapa kantin dalam memanfaatkan teknologi sederhana untuk

mendukung pemilihan bahan baku. Beberapa kantin menggunakan spreadsheet digital untuk mencatat semua informasi terkait pemasok, sertifikasi, dan tanggal kedaluwarsa bahan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan transparansi internal, tetapi juga memudahkan pengawasan dan pengendalian mutu, terutama ketika staf kantin berganti atau terjadi perubahan pemasok. Praktik ini menunjukkan bahwa optimalisasi pemilihan bahan baku dapat dicapai melalui kombinasi prosedur standar, pelatihan SDM, dan penggunaan teknologi yang relevan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pemilihan bahan baku merupakan langkah awal dan fondasi utama dalam menjamin kehalalan produk. Namun, variasi tingkat ketelitian, keterbatasan sertifikasi lokal, dan praktik dokumentasi yang belum seragam menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dan standarisasi. Pengembangan SOP (Standard Operating Procedure) yang lebih terstruktur dan konsisten, dikombinasikan dengan pelatihan berkelanjutan dan teknologi pendukung, dapat meningkatkan efektivitas manajemen bahan baku. Dengan demikian, kualitas dan keamanan produk yang disajikan tidak hanya sesuai standar halal, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Prosedur Pengolahan Makanan

Pengolahan makanan di setiap kantin sampel penelitian mengikuti standar kebersihan dan prosedur halal yang ketat. Berdasarkan hasil observasi, staf dapur secara konsisten

memisahkan bahan baku halal dan non-halal, menggunakan peralatan masak yang berbeda, serta menandai area penyimpanan secara jelas untuk mencegah kontaminasi silang. Dalam wawancara mendalam, seorang staf menjelaskan, “Kami selalu mencuci peralatan dan area dapur sebelum dan sesudah digunakan. Semua bahan yang masuk dicatat, dan menu harian disiapkan sesuai dengan prosedur halal. Setiap langkah, dari pencucian sayuran hingga penyajian, diperiksa oleh supervisor sebelum disajikan.” Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pengolahan makanan tidak hanya berbasis formalitas, tetapi merupakan praktik rutin yang dijalankan untuk menjamin keamanan dan kehalalan produk bagi mahasiswa.

Selain pemisahan bahan, prosedur pengolahan makanan juga mencakup pengawasan suhu masak, kebersihan lingkungan, dan proses penyajian makanan. Observasi menunjukkan bahwa setiap kantin memiliki termometer dapur untuk memastikan suhu masak mencapai standar keamanan pangan, serta rutin membersihkan area dapur dan peralatan setelah jam operasional. Salah satu pengelola menambahkan, “Kami juga mengawasi bahan yang sudah dimasak agar tidak bercampur dengan bahan yang baru datang. Semua prosedur dicatat dalam buku harian untuk memudahkan pengawasan dan audit internal.” Praktik ini menunjukkan adanya kesadaran tinggi terhadap pentingnya dokumentasi dalam menjaga standar halal sekaligus meminimalkan risiko kesalahan operasional.

Temuan baru dari penelitian ini adalah penerapan inovasi teknologi dalam prosedur pengolahan makanan,

yaitu sistem labeling menu harian berbasis QR Code. Observasi di beberapa kantin menunjukkan bahwa QR Code ini menampilkan informasi lengkap mengenai bahan baku, tanggal penerimaan, nomor sertifikat halal, dan proses pengolahan yang diterapkan. Seorang mahasiswa menjelaskan, “Dengan QR Code, saya bisa langsung mengecek bahan yang digunakan dan memastikan makanan yang saya beli aman dan halal.” Inovasi ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan konsumen secara signifikan. Praktik ini menunjukkan bagaimana pengelola kantin mulai mengintegrasikan teknologi dengan prosedur tradisional untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik berbasis halal, sekaligus menciptakan standar baru yang dapat menjadi referensi bagi kantin lain di lingkungan kampus.

Pengawasan Menu Harian

Pengawasan menu harian dilakukan secara sederhana namun konsisten untuk memastikan makanan yang disajikan sesuai standar halal. Hasil wawancara dengan pengelola kantin menunjukkan, “Setiap pagi kami menyiapkan menu dan memastikan bahan yang digunakan halal. Jika ada bahan yang baru atau belum dicek, kami menundanya dulu.” Observasi memperlihatkan bahwa pengawasan meliputi pengecekan bahan, kebersihan alat masak, dan pemberian label sederhana pada menu. Meskipun prosedurnya tidak rumit, langkah ini cukup efektif untuk memastikan makanan aman dan sesuai prinsip halal.

Partisipasi mahasiswa dalam pengawasan menu harian juga terlihat melalui masukan langsung kepada pengelola. Beberapa mahasiswa memberikan saran mengenai menu atau rasa, dan pengelola biasanya menyesuaikan secara sederhana, misalnya mengganti bahan atau menambah variasi menu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kantin sederhana, mekanisme feedback tetap berjalan dan membantu meningkatkan kepuasan konsumen.

Temuan tambahan dari observasi menunjukkan bahwa beberapa kantin menandai menu dengan stiker atau catatan kecil “Halal” sebagai informasi bagi mahasiswa. Sistem ini sederhana namun efektif dalam memberikan kejelasan mengenai status kehalalan makanan. Secara keseluruhan, pengawasan menu harian di kantin sederhana ini sudah berjalan baik, cukup untuk menjaga kehalalan makanan dan memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa, meskipun belum menggunakan teknologi atau prosedur formal yang kompleks.

Dokumentasi dan Administrasi

Beberapa kantin masih menghadapi kendala dalam pencatatan bahan baku dan dokumentasi sertifikasi halal. Berdasarkan wawancara dengan pengelola kantin, seorang pengelola menyampaikan, “Kami memiliki sertifikat halal, tetapi pencatatan bahan baku harian masih dilakukan manual. Kadang ada bahan yang tercatat ganda atau terlupakan.” Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian kantin hanya menggunakan buku catatan sederhana untuk menulis penerimaan bahan

baku dan menu harian. Hal ini cukup memadai untuk pengelolaan harian, tetapi masih rawan kesalahan dan kurang transparan bagi pihak lain, termasuk mahasiswa yang ingin memastikan kehalalan makanan.

Meski demikian, beberapa kantin mulai menunjukkan upaya perbaikan dalam administrasi. Beberapa pengelola menggunakan sistem sederhana berbasis spreadsheet di komputer atau ponsel untuk mencatat bahan baku dan menu harian. Sistem ini mempermudah mereka mengecek stok bahan, tanggal kedaluwarsa, dan menu yang telah disajikan, sehingga mengurangi kesalahan pencatatan. Salah seorang pengelola menyatakan, “Dengan catatan digital ini, kami lebih mudah mengecek stok dan memastikan bahan yang digunakan halal.” Meskipun sederhana, langkah ini menunjukkan kesadaran pengelola akan pentingnya transparansi dan pengendalian kualitas secara lebih baik.

Selain itu, dokumentasi administrasi yang baik membantu memudahkan pengawasan internal dan audit sederhana. Bahkan bagi kantin sederhana, pencatatan yang rapi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan. Mahasiswa dapat melihat bukti sederhana berupa label bahan, catatan menu harian, atau sertifikat halal yang dipajang. Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun kantin berskala kecil dan prosedurnya sederhana, dokumentasi dan administrasi tetap menjadi aspek penting dalam manajemen pelayanan publik berbasis halal, karena berdampak langsung pada keamanan produk dan kepuasan konsumen.

Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kantin yang menerapkan prosedur halal cukup tinggi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa, salah satu mahasiswa menyatakan, “Saya merasa aman dan nyaman membeli makanan di kantin karena sudah jelas halal dan prosesnya transparan.” Hasil observasi juga menunjukkan mahasiswa lebih memilih kantin yang menampilkan label halal dan menyediakan informasi bahan baku yang jelas. Temuan tambahan dari kuesioner singkat menunjukkan bahwa mahasiswa menghargai inovasi seperti QR Code menu harian dan papan informasi kebersihan, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kantin. Hal ini menegaskan bahwa optimalisasi manajemen pelayanan publik melalui penerapan standar halal tidak hanya menjaga keamanan konsumsi, tetapi juga berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

Pembahasan

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik yang optimal melibatkan berbagai aspek, mulai dari pemilihan bahan baku, pengolahan makanan, pengawasan menu harian, hingga dokumentasi administrasi. Penerapan prosedur halal yang ketat menjadi indikator kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Inovasi seperti sistem QR Code untuk menu harian dan dokumentasi digital menunjukkan bahwa pengelola kantin mulai beradaptasi dengan tuntutan transparansi dan efisiensi. Selain itu,

partisipasi mahasiswa dalam memberikan masukan menunjukkan bahwa keterlibatan konsumen dalam proses evaluasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung teori manajemen pelayanan publik bahwa kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen. Penerapan praktik-praktik baru yang inovatif menunjukkan bahwa institusi penyedia layanan dapat terus meningkatkan standar pelayanan melalui kombinasi prosedur formal dan adaptasi terhadap kebutuhan konsumen. Penelitian ini menekankan pentingnya optimalisasi manajemen yang holistik, yang tidak hanya mengikuti prosedur standar tetapi juga mengintegrasikan teknologi, partisipasi konsumen, dan evaluasi berkelanjutan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen pelayanan publik dalam penyediaan produk halal di kantin kampus melibatkan pemilihan bahan baku bersertifikasi halal, prosedur pengolahan makanan yang sesuai standar, pengawasan menu harian, serta dokumentasi administrasi yang terstruktur. Penerapan prosedur halal secara konsisten, didukung pelatihan staf dan penggunaan teknologi sederhana seperti QR Code, meningkatkan transparansi, keamanan, dan kualitas produk yang disajikan.

Hasil penelitian juga menegaskan bahwa manajemen pelayanan yang holistik berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Partisipasi mahasiswa dalam memberikan masukan, inovasi dalam dokumentasi dan pengolahan, serta evaluasi berkelanjutan menunjukkan bahwa kombinasi prosedur formal, teknologi, dan keterlibatan konsumen dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan mahasiswa, sekaligus membangun standar layanan publik berbasis halal yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, H. H., & Mila Sartika, S. E. I. (2025). *MANAJEMEN HALAL: Konsep, Strategi, dan Penerapannya*. Goresan Pena.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun budaya pelayanan publik yang ramah: Implementasi teknologi digital dalam birokrasi pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216–228.
- BP, H. W. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 7(4), 331–346.

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Djatzmiko, R. M. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Penerbit Adab.
- Evrin Lutfika, S. T. P., Pn, M. T., & Muklis Abdulatip, S. T. P. (2025). *Kiat Sukses Sertifikasi Halal di Indonesia*. IHATEC Publisher.
- Faikoh, D., & Anwar, A. Z. (2025). Implementasi Penerapan Standar Jaminan Produk Halal Pada Produk UMK (Usaha Mikro dan Kecil) Bersertifikat Halal. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(1), 16–29.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi otonomi daerah dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pasca reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3), 445–457.
- Herianto, H., Juharni, J., & Mustapa, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 104–108.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada word of mouth. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 129–146.
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Gema Publica*, 1(1), 45–63.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Megawati, M., Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332–346.
- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., Lubis, A. F., & Khairunnisa, M. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 537–545.
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten

- Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INDONESIA. *Journal Central Publisher*, 3(4), 431–439.
- Nababan, B. O., Pi, S., Sari, Y. D., Pi, S., Subagyo, W. H., & TP, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
- Nurhamzah, F., & Darni, I. E. (2025). Transformasi Manajemen Publik Berkelanjutan di Kabupaten Purbalingga. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 4(1).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34.
- Rohmah, L. N., Al Rasyid, M. R., & Hidayah, D. I. N. (2023). Kesadaran Konsumsi Makanan Halal pada Mahasiswa di Jepara. *SYARIAH: E-Proceeding of Islamic Law*, 2(2), 1–8.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sahib, M., & Ifna, N. (2024). Urgensi Penerapan Prinsip Halal dan Thayyib dalam Kegiatan Konsumsi. *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 53–64.
- Salsabila, A., & Anshori, I. (2025). Dampak Digitalisasi dan Media Sosial terhadap Interaksi Sosial di Masyarakat. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), 1873–1880.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.
- Tuakra, Y. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik: Studi Kementerian Agama Di Kabupaten Asmat. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(1), 64–72.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).