

# OMBUDSMAN: PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI HARUS MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN DI MASA NEW NORMAL

Jum'at, 05 Juni 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin - Pelayanan publik di Perguruan Tinggi bukan hanya terletak pada pelayanan di *front office*, melainkan dalam seluruh pelayanan publiknya. Apabila berbicara mengenai pelayanan publik, maka kita dapat melihat dari sisi pelayanan minimal dan maksimal. Setidaknya apabila mengacu pada Undang-Undang, pelayanan publik minimal yang harus dipenuhi oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik adalah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun lebih dari itu, memberikan pelayanan prima merupakan pelayanan maksimal yang harus dilakukan instansi pelayanan publik, termasuk juga pada Perguruan Tinggi (kampus). Dalam hal ini, Ombudsman RI bertugas untuk memastikan pelayanan publik itu berjalan dengan baik (minimal) bahkan hingga mencapai maksimal.

Selain itu, prinsip dari pelayanan publik harus menguntungkan publik atau pengguna layanan. Bukan hanya untuk memudahkan pemberi layanan, tapi lebih dari itu adalah mengutamakan para penggunanya. Jika hanya untuk memudahkan pemberi layanan dan tidak memudahkan pengguna, justru hal tersebut dapat digolongkan sebagai maladministrasi.

Namun pertanyaannya saat ini adalah bagaimana memastikan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik saat memasuki masa *New Normal*? Bagaimana dalam mengajar, apakah tenaga pengajar wajib menggunakan APD? Bagaimana dengan setiap kegiatan formal yang dilakukan dalam kegiatan, utamanya dalam hal ini pada Perguruan Tinggi?

"Tentunya dalam kegiatan kurikuler dan ekstra kurikuler tetap harus memperhatikan protokol kesehatan. Yang pasti, demi keselamatan pengajar dan mahasiswa, harus menggunakan protokol kesehatan. Apakah ini dimungkinkan?"

Hal itu disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala, pada acara dialog virtual yang mengangkat topik "*New Normal* Pelayanan Pendidikan Tinggi" yang diselenggarakan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel (Rabu,03/06/2020).

Sementara itu, Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang turut menjadi pembicara dalam dialog tersebut mengatakan bahwa selama ini pihak kampus terus melakukan evaluasi tentang apa yang sudah berjalan dan menyusun hal-hal yang akan berjalan. "Memang sangat banyak pelayanan yang diberikan di kampus, ada perkuliahan di tiap-tiap fakultas, ada aktivitas laboratorium bahasa, ada aktivitas asrama, ada KKN, dan PPL. Semuanya itu terus dievaluasi dan dilihat berbagai kemungkinannya bila tetap berjalan dengan situasi *New Normal*", tuturnya.

"Kalau menyangkut perkuliahan, kami sudah mengevaluasi dan selama ini sudah berjalan secara daring. Tidak ada masalah menyangkut perkuliahan. Mahasiswa menggunakan *Google Room*, atau *WhatsApp*, katanya lebih murah dan mudah diakses", lanjutnya.

Selain Rektor UIN Antasari, pembicara lainnya adalah Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Prof. Sutarto Hadi. Dalam paparannya, ia menyampaikan bahwa tidak ada DO terhadap mahasiswa pada masa pandemi ini. Bagi yang belum selesai, akan diperpanjang satu semester. Bila ada yang berada pada semester akhir dan belum menyelesaikan skripsi, sebaiknya dikomunikasikan, sehingga bisa dicarikan solusinya.

"Kami juga terus melakukan reformasi birokrasi. Melakukan berbagai inovasi pelayanan, bahkan juga sudah terhubung dalam aplikasi LAPOR-SP4N, sehingga bisa menyampaikan laporan melalui aplikasi itu. Kami juga sudah memiliki unit layanan terpadu. Semuanya sudah terintegrasi. Kami mempunyai sistem informasi pengaduan. Setiap pengaduan yang masuk selalu ditindaklanjuti dengan cepat," terang Prof. Sutarto.

Dialog virtual ini merupakan kali kelima yang telah diadakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Acara ini langsung dipandu oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid.