



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR



OMBUDSMAN BRIEF

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERGURUAN TINGGI NEGERI
KALIMANTAN TIMUR
MENCEGAH MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI PERGURUAN TINGGI**

Tahun 2018

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERGURUAN TINGGI NEGERI KALIMANTAN TIMUR

MENCEGAH MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PERGURUAN TINGGI

Keharusan penyelenggara untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik telah diatur oleh Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mengatur hubungan dan batasan yang jelas antara penyelenggara maupun masyarakat penerima layanan publik.

Dalam proses pelayanan publik, masyarakat penerima layanan berhak mendapat suatu tindakan pelayanan publik yang sama tanpa memandang status apapun yang melekat padanya. Untuk mengatur hal tersebut, penyelenggara pelayanan publik seyogyanya menerapkan suatu tolok ukur yang mengatur setiap jenis dan tahapan kegiatan pelayanan publik. Disamping itu pula diperlukan pentingnya aspek keterbukaan informasi yang menyangkut pengetahuan tentang pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat penerima layanan.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Perguruan Tinggi Negeri dapat disebut sebagai miniatur kehidupan berbangsa dan bernegara, yang mana semua pihak didalamnya maupun sebagian pihak luar terlibat dalam suatu proses

pelayanan publik. Dengan jumlah populasi masyarakat penerima layanan publik yang tergolong cukup banyak, proses pelayanan publik merupakan suatu kegiatan rutin sehari-hari yang dialami oleh masyarakat penerima layanan, dalam hal ini Civitas Akademika pada umumnya dan Mahasiswa sebagai salah satu elemen terbanyak dari Civitas Akademika itu sendiri.

Provinsi Kalimantan Timur saat ini memiliki 7 (tujuh) Perguruan Tinggi yang berstatus Perguruan Tinggi Negeri. Dari jumlah tersebut hanya 2 (dua) Perguruan Tinggi Negeri saja yang telah menerapkan standar pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi Negeri memiliki bermacam-macam jenis layanan yang semestinya telah dibuatkan suatu tolok ukur berupa Standar Pelayanan Publik sebagaimana telah diatur oleh Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, dimana penyusunan Standar Pelayanan itu sendiri mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

LATAR BELAKANG

Perguruan Tinggi Negeri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik pada tingkat pendidikan tinggi dimana Civitas Akademika turut berperan serta didalamnya. Sebagai salah satu elemen dari Civitas Akademika, Mahasiswa merupakan pihak yang paling banyak menerima pelayanan publik dari Perguruan Tinggi yang menaunginya. Perguruan Tinggi Negeri selain sebagai institusi tempat mahasiswa menimba ilmu, juga merupakan tempat para mahasiswa untuk belajar mengenal proses dan tahapan pelayanan publik yang nantinya akan dialami di dunia nyata. Baik dan buruknya pelayanan publik yang diterima oleh Mahasiswa itu sendiri tergantung dari tingkat kepatuhan terhadap standar layanan yang sudah ditetapkan menurut peraturan dan menjadi prosedur operasional Perguruan Tinggi Negeri. Sebagai suatu institusi yang dibiayai oleh Pemerintah, sudah seharusnya sebuah Perguruan Tinggi Negeri menjadi contoh yang baik dalam menerapkan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Suatu Perguruan Tinggi Negeri harus membangun kepercayaan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Saat ini Provinsi Kalimantan Timur memiliki 7 (tujuh) Perguruan Tinggi Negeri yang

tersebar di Kota Samarinda dan Kota Balikpapan sebagai berikut :

- Kota Samarinda :
 1. Universitas Mulawarman
 2. Politeknik Negeri Samarinda
 3. Institut Agama Islam Negeri Samarinda
 4. Politeknik Pertanian Negeri Samarinda
 5. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kalimantan Timur
- Kota Balikpapan
 1. Politeknik Negeri Balikpapan
 2. Institut Teknologi Kalimantan Timur

Dengan banyaknya jumlah Perguruan Tinggi yang berstatus Perguruan Tinggi Negeri tersebut, maka kualitas Perguruan Tinggi tidak hanya tercermin dari sisi kualitas pendidikan saja namun juga terlihat dari kualitas pelayanan publik yang disajikan. Civitas Akademika memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang maksimal dari penyelenggaranya.





TEMUAN

1. Adanya Perbedaan Biaya Untuk Layanan Legalisir Ijasah Antar Fakultas

Pada salah satu Perguruan Tinggi, Tim menemukan ketidakseragaman pelayanan dalam layanan legalisir ijasah. Layanan di salah satu Fakultas memungut biaya sebesar Rp. 2.500,- per lembar sementara itu pada Fakultas lainnya tidak dikenakan biaya. Meskipun biaya yang dipungut oleh Fakultas telah diatur dalam suatu peraturan namun perbedaan ini merupakan suatu dampak dari tidak adanya standar pelayanan publik.

*“Kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik adalah acuan utama pelayanan publik Indonesia. Kampus sebagai garda depan intelektual dan moral, sudah seharusnya menjadi pelopor akuntabilitas melalui penerapan Standar Pelayanan berkualitas
Kusharyanto, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur”*

2. Masih Adanya Permintaan Imbalan Terkait Layanan Seminar Skripsi

Pada dasarnya tidak ada temuan berupa permintaan imbalan uang dalam layanan seminar skripsi yang diakses oleh Mahasiswa, bahkan pungutan terkait biaya seminar pun tidak ada. Namun Tim menemukan permintaan imbalan dalam bentuk yang lain yaitu berupa permintaan makanan yang harus disediakan oleh Mahasiswa untuk pelaksanaan seminar skripsi. Kegiatan ini diatur oleh pihak Jurusan yang memfasilitasi waktu dan tempat pelaksanaan seminar skripsi. Dari keterangan Mahasiswa yang memberikan informasi, permintaan ini sudah menjadi budaya dan tradisi namun hal ini memberatkan mahasiswa yang seharusnya fokus pada kegiatan seminar proposal tanpa harus memikirkan kewajiban diluar ketentuan yang sudah ditetapkan.

“Di era globalisasi semua aspek kehidupan akan berlangsung “global”, tidak ada lagi sekat-sekat. Hal ini akan mempengaruhi gaya hidup, pula konsumsi, olahraga, wisata, kesehatan dan semua aspek kehidupan. Perubahan dipercepat dengan teknologi perhubungan dan komunikasi. Konsekuensi yang akan terjadi adalah interaksi antara homogenisasi dan diferensiasi. Pendidikan juga akan terpengaruh dan mengikuti perkembangan yang pesat, baik cara belajar dan segala

hal.. *Hetifah Sjaifudian, Wakil Ketua Komisi X DPR RI*"

3. Evaluasi Kinerja Pelayanan Yang Belum Optimal

Kinerja pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu tolok ukur baiknya pelayanan yang diselenggarakan. Dalam hal ini belum semua Perguruan Tinggi Negeri yang menyediakan sarana penilaian kinerja yang mudah diakses oleh Mahasiswa dan Civitas Akademika selaku pengguna layanan.

Tabel 1 : EVALUASI KINERJA PELAYANAN

NAMA PERGURUAN TINGGI	CARA EVALUASI KINERJA	PERIODE/WAKTU
Institut Teknologi Kalimantan	Kuesioner	Awal Semester
Politeknik Negeri Samarinda	Kuesioner	Awal Semester
Universitas Mulawarman	Kuesioner	Awal Semester
Institut Agama Islam Negeri Samarinda	-	-
Politeknik Negeri Balikpapan	Kuesioner	Awal Semester
Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	Kuesioner	Awal Semester
Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim	Kuesioner	Awal Semester

4. Belum Diterapkannya Standar Pelayanan Publik

Dari 7 (tujuh) Perguruan Tinggi Negeri yang terdapat di Kalimantan Timur, hanya 2 (dua) Perguruan Tinggi yang telah menerapkan dan menetapkan standar pelayanan publik. Untuk menerapkan hal ini memerlukan komitmen dari Perguruan Tinggi dan pengawasan yang optimal dari Kementerian terkait.

Tabel 2 : IMPELEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

NAMA PERGURUAN TINGGI	PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
Institut Teknologi Kalimantan	Belum
Politeknik Negeri Samarinda	Sudah
Universitas Mulawarman	Belum
Institut Agama Islam Negeri Samarinda	Belum
Politeknik Negeri Balikpapan	Belum
Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	Sudah
Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim	Belum

5. Pengelolaan pengaduan yang belum optimal

Perguruan Tinggi Negeri belum membuat suatu pengelolaan pengaduan secara tersendiri / khusus, sehingga pengaduan yang masuk belum teradministrasi secara baik. Sesuai amanat Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bahwa penyelenggara harus melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan. Terkait dengan aplikasi LAPOR!, belum semua Perguruan Tinggi menerapkan aplikasi tersebut untuk membantu permasalahan pengelolaan pengaduan.

Tabel 3 : PENGELOLAAN PENGADUAN

NAMA PERGURUAN TINGGI	PENGELOLAAN PENGADUAN
Institut Teknologi Kalimantan	Oleh Program Studi
Politeknik Negeri Samarinda	Oleh Unit Layanan Terpadu dan dikelola PPID
Universitas Mulawarman	Oleh Fakultas/Jurusan/Program Studi
Institut Agama Islam Negeri Samarinda	Oleh Bagian Humas
Politeknik Negeri Balikpapan	Oleh Program Studi
Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	Oleh Program Studi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim	Dikelola Satuan Penjamin Mutu Internal



TINDAKAN KOREKTIF

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menyarankan :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang dan peraturan terkait lainnya bagi Perguruan Tinggi Negeri yang belum melaksanakannya;
2. Membentuk Unit Layanan Terpadu di tingkat Universitas/Politeknik dan melakukan sosialisasi standar pelayanan publik kepada pihak Fakultas / Jurusan / Program Studi;
3. Membentuk Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang terpisah dengan unit pelayanan terpadu lainnya (ex. Unit Pelayanan Informasi dan Data) di tingkat Universitas/Politeknik

sebagaimana amanat Peraturan Presiden nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

4. Untuk Perguruan Tinggi Negeri yang berada dibawah naungan Kementerian lainnya selain Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (ex Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kalimantan Timur dan Institut Agama Islam Negeri Samarinda) agar melakukan koordinasi kepada Kementerian terkait dalam rangka percepatan pemenuhan standar pelayanan publik; dan
5. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi agar dapat mengalokasikan anggaran dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik secara khusus kepada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kalimantan Timur dan Institut Agama Islam Negeri Samarinda, mengingat ketentuan yang mengatur tentang standar pelayanan publik terdapat dalam Peraturan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016.



CATATAN PENUTUP

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan cita-cita penyelenggara dan pengguna layanan. Aturan-aturan yang mengikat hendaknya dilaksanakan oleh penyelenggara sehingga pengguna layanan dapat memberikan suatu *feedback* yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bahwa peningkatan mutu pendidikan yang terjadi tidak diimbangi dengan penerapan standar pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 59. Keadaan ini berpotensi menimbulkan adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Sebagai contoh yang baik dalam kehidupan bermasyarakat, Perguruan Tinggi Negeri semestinya memiliki komitmen yang baik dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dimilikinya.

REFERENSI

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan





OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia
Jl.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908