

OMBUDSMAN RI KALTIM DAN UNMUL BENTUK KLINIK PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI PERGURUAN TINGGI

Rabu, 01 Oktober 2025 - kaltim

SAMARINDA - Dalam upaya memperkuat pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di lingkungan pendidikan tinggi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menyelenggarakan *sharing session* bertajuk "Peningkatan Jaringan Pengawasan dan Focal Point serta Pembentukan Klinik Pengaduan Pelayanan Publik." Kegiatan ini berlangsung di Hotel Harris Kota Samarinda, Selasa (30/9/2025).

Acara ini diikuti oleh peserta dari Satuan Pengawas Internal (SPI) berbagai perguruan tinggi di Samarinda, yang mencakup universitas, institut, sekolah tinggi, dan politeknik serta civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Mulawarman (Unmul).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur Mulyadin, dalam sambutannya menyampaikan bahwa kegiatan yang diinisiasi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Kaltim ini merupakan tindak lanjut dari nota kesepahaman (MoU) antara Ombudsman RI dan Fakultas Hukum Unmul. "Perguruan tinggi tidak hanya memproduksi ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi mitra strategis dalam pengawasan pelayanan publik, baik di dalam kampus maupun di pemerintahan," ujarnya.

Mulyadin berharap kegiatan ini dapat memperluas pengetahuan dasar mengenai pelayanan dan pengawasan pelayanan publik serta mendorong sinergi dengan perguruan tinggi. "Kami mengajak seluruh perguruan tinggi untuk bersinergi dan berkolaborasi dalam mengawal pelayanan publik agar menjadi lebih baik," lanjutnya.

Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Unmul, Erna Susanti, menyampaikan apresiasinya. "Saya berharap pembentukan klinik hukum ini memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan universitas maupun pemerintah," ujarnya. Ia juga menekankan peran strategis mahasiswa sebagai *agent of change* yang dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan publik yang prima serta cara menyampaikan keluhan dengan tepat.

Asisten Ombudsman RI, Iffa Nur Fahmi, dalam paparannya menjelaskan tugas dan fungsi Ombudsman serta tata cara pelaporan. Ia menyoroti peran penting *focal point* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui koordinasi dan konsolidasi untuk percepatan penyelesaian pengaduan, koordinasi dalam kerangka pencegahan, monitoring pelaksanaan rekomendasi dan saran perbaikan, serta pengembangan jaringan pengawas pelayanan publik.

Iffa berharap langkah ini dapat membantu masyarakat menghemat biaya, waktu, dan birokrasi dalam menyampaikan laporan, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik melalui kemudahan dan kejelasan proses penyelesaian pengaduan.

Materi lain disampaikan oleh dosen Fakultas Hukum Unmul, Alfian yang memaparkan bahwa layanan publik di perguruan tinggi meliputi transparansi biaya pendidikan, kualitas layanan akademik, layanan administratif, perlindungan, dan akuntabilitas penggunaan anggaran. Menurut Alfian, pembentukan klinik pengaduan pelayanan publik penting sebagai sarana advokasi dan fasilitasi yang melibatkan berbagai pihak internal maupun eksternal kampus. Ia menegaskan perlunya budaya *good governance* di perguruan tinggi yang mencakup transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Alfian juga mendorong sinergi antara kampus, Ombudsman RI, dan masyarakat untuk mencegah maladministrasi serta pentingnya pemberdayaan mahasiswa sebagai *agent of control* dalam mengawasi kualitas layanan pendidikan dan meningkatkan literasi hukum civitas akademika.

Dalam sesi diskusi, Setio Utomo selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Hukum Unmul menyampaikan, "Kegiatan ini merupakan langkah awal pembentukan Klinik Pengaduan Pelayanan Publik Civitas Akademika di Kota Samarinda. Harapannya, klinik ini mampu menjadi jembatan pengaduan civitas akademika terkait pelayanan publik."

Pandangan peserta lain juga memperkuat urgensi pengawasan pelayanan publik di lingkungan akademik. Hanifa Ikawati, Ketua Penjaminan Mutu Internal STIMIK Widya Cipta Dharma (WICIDA), mengaku memperoleh wawasan baru mengenai pengawasan dan peran *focal point*. Ia menekankan pentingnya evaluasi dalam setiap pelayanan, termasuk informasi waktu, *contact person*, batas waktu pelayanan, hingga pembiayaan yang harus diumumkan kepada pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan).

"Itu menjadi standar mutu yang sangat dibutuhkan di kampus kami. Ke depan, kami berharap dari tata kelola yang baik, kampus kami semakin maju dalam standar pelayanan, sehingga mahasiswa sebagai pengguna layanan memperoleh

pelayanan maksimal," ujarnya.

Kegiatan ini diharapkan menjadi langkah awal yang kuat dalam mewujudkan pengawasan pelayanan publik yang lebih efektif dan kolaboratif di perguruan tinggi Kalimantan Timur.