

# KAMPUS SEBAGAI PELAYAN PUBLIK: SUDAHKAH MAHASISWA MENDAPAT HAKNYA?

Senin, 10 Agustus 2026 - kepbabel

MAHASISWA sebagai warga negara Indonesia, memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Selain sebagai penerima pelayanan akademik, mahasiswa juga berhak atas pelayanan administratif yang akuntabel, seperti penerbitan surat izin, surat keterangan aktif, pengurusan KRS, dan lain-lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administratif di perguruan tinggi harus berlandaskan pada standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berkaca pada amanat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan negara adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu cara mewujudkannya adalah dengan memenuhi kebutuhan dasar atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendidikan di sisi lain termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, secara khusus dalam jasa publik dan layanan administratif.

Setiap warga negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh negara. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Sedangkan dalam konteks perguruan tinggi, penerapan standar pelayanan perlu disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan pendidikan tinggi, mulai dari layanan akademik, administrasi, hingga kemahasiswaan.

Meskipun demikian, penyesuaian tersebut tidak boleh mengurangi esensi standar pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan yang jelas, mudah diakses, tepat waktu, transparan, dan berorientasi pada pemenuhan hak mahasiswa sebagai penerima layanan. Dengan kata lain, setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk institusi pendidikan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya tersedia, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan harus berpedoman pada komponen pelayanan publik.

Komponen itu terdiri dari dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana.

Selain itu juga adanya jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Pemenuhan komponen-komponen tersebut dalam pelayanan publik oleh perguruan tinggi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi.

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam bukunya yang berjudul *The Marketing Aspects of Service Quality*, kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui penyampaian pelayanan yang tepat, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan, menurut Feigenbaum (1996) dalam bukunya *Total Quality Control*, mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberhasilan serta pertumbuhan suatu lembaga.

Dalam konteks perguruan tinggi, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas merupakan elemen penting dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan pendidikan, mendorong perkembangan institusi, memperkuat reputasi dan daya saing, serta meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Kepuasan mahasiswa merupakan kondisi ketika pengalaman yang diperoleh dari suatu layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain lamanya waktu tunggu pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, konsistensi penyelenggara dalam memenuhi janji pelayanan, dan lain-lainya. Kepuasan tersebut merupakan aspek yang penting dalam dunia pendidikan karena dapat membangun loyalitas terhadap institusi.

Dalam prinsip Good University Governance (GUG) dan kerangka pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memberikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, implementasinya di perguruan tinggi masih belum berjalan secara optimal. Berbagai permasalahan tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja dosen dan tenaga kependidikan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta prosedur birokrasi yang panjang sehingga memperlambat proses koordinasi antarunit kerja.

Selain itu, lemahnya mekanisme pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan turut memengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi. Permasalahan tersebut juga diperparah oleh masih rendahnya pemahaman mahasiswa mengenai hak-haknya sebagai penerima pelayanan publik. Akibatnya, tidak hanya mahasiswa sebagai pengguna layanan merasa tidak puas, tetapi juga perkembangan akademik yang terhambat. Maka dari itu mahasiswa memiliki hak untuk menyampaikan evaluasi terhadap layanan administrasi di kampus.

Besar harapan dalam layanan di kampus tidak hanya menekankan layanan akademik untuk mendapatkan masukan dan evaluasi dari mahasiswa, tetapi juga layanan administrasi. Hal ini dalam rangka peran siswa sebagai agen perubahan.

oleh: Mona Novella

Mahasiswa Magang Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung