

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam (UU RI, 2009) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa : “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sementara itu di dalam (UU RI, 2014) Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa “penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat”. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan yang berlaku tentang kualitas layanan. Kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan karena merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling

kasat mata (Kurniawan, 2016).

LLDikti I secara administratif berada di bawah sekeretaris jenderal pendidikan tinggi sains, dan teknologi yang melaksanakan tugas Pengawasan, Pengendalian, dan Pembinaan Perguruan Tinggi Swasta di wilayah kerjanya yaitu Sumatera Utara dan dalam pelaksanaan teknisnya berada di bawah Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. Sesuai dengan (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2020) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 34 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi bahwa LLDikti mempunyai tugas utama untuk membantu meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta di wilayah kerjanya (Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi, 2024).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3/M/2021 tanggal 21 Januari 2021 tentang Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, Sasaran I pada IKU LLDIKTI adalah meningkatnya kualitas pelayanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI), dengan keunggulan pelayanan meningkatnya persentase pelayanan LLDIKTI yang tepat waktu (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, 2021).

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 35619/A6/HM.02.02/2024 tanggal 17 Desember 2024 (Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2024) tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Informasi

Publik di Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Tahun 2024, LLDikti Wilayah I masuk dalam kategori Tidak Informatif dalam pemberian pelayanan informasi keterbukaan publik dengan nilai persentase 13,77% dan berada pada urutan 30 terbawah dari keseluruhan satuan kerja yang berada di bawah kementerian. Hal ini tentu tidak sejalan dengan sasaran IKU LLDikti I yang berfokus pada keunggulan pelayanan meningkatnya persentase pelayanan LLDikti I yang tepat waktu.

Sementara itu berdasarkan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I, 2024a, 2024b) terhadap kualitas pelayanan LLDikti I diketahui bahwa unsur kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, dan kesesuaian pelayanan berada pada urutan 3 terendah. Hal ini juga menunjukkan bahwa LLDikti belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap *stakeholder*-nya, yang terdiri dari badan pengurus yayasan, pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan mahasiswa.

Program Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dari Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan (Ditjen Risbang) yang dikelola Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPPM) adalah hibah untuk perguruan tinggi yang bertujuan untuk mendukung dan memfasilitasi dosen dalam melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi, 2025). Program ini dirancang untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi, daya saing bangsa, dan pembangunan secara berkelanjutan dengan pendanaan dari Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN). LLDikti I memiliki peranan penting dalam pemberi pelayanan informasi perihal penyaluran dana Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN) kepada seluruh Perguruan Tinggi Swasta (PTS) penerima hibah