**LAYANAN ONLINE BAGI OPERATOR PERGURUAN TINGGI SWASTA KOPERTIS
WILAYAH VII DALAM RANGKA PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN PTS DI JAWA
TIMUR ANGKATAN VI TAHUN 2018**

Oleh
Suyono
Manajemen, STIE IBMT Surabaya
E-mail: yonoyuli431989@gmail.com

Article History:

Received: 06-12-2021

Revised: 16-01-2022

Accepted: 11-02-2022

Keywords:

*Layanan Online peningkatan
Mutu Pembelajaran*

Abstract: *Layanan Online bagi operator Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Kopertis Wilayah VII Tahun 2018 Angkatan VI yang diselenggarakan pada tanggal 30 Januari 2018 di Core Hotel Bonnet Surabaya, Jl. Manyar Kertoarjo V No. 62 Surabaya dengan sumber dana DIPA Kopertis Wilayah VII tahun anggaran 2018. Workshop Layanan Online bagi operator Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Kopertis Wilayah VII Tahun 2018 Angkatan VI diikuti sebanyak 55 peserta dari 55 PTS. Workshop Layanan Online melatih para operator PTS untuk belajar tentang aplikasi sistem layanan online dan Pusat Informasi dan Layanan Terpadu yang disingkat PINTU yang digunakan oleh Kopertis Wilayah VII untuk melayani baik itu tentang informasi maupun administrasi khususnya pada PTS dan umumnya pada masyarakat luas. Metode Workshop Layanan Online adalah: Ceramah, tanya jawab, diskusi, praktek/simulasi penggunaan aplikasi sistem layanan online/SILADIKTI (Sistem Layanan Pendidikan Tinggi). Harapan penyelenggara terhadap peserta setelah mengikuti Workshop Layanan Online ini adalah: Peserta dapat mengoperasikan sistem aplikasi SILADIKTI Kopertis Wilayah VII terkait dengan layanan online, Operasional Layanan Online, Layanan Prestasi Perguruan Tinggi dan Layanan Kepegawaian dan Kemahasiswaan.*

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik/Good Governance pada dasarnya berorientasi pada masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan dan perbaikan sistem manajemen pemerintahan, pelayanan publik menjadi tugas terpenting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (secara umum tugas negara adalah memberikan pelayanan bagi warganegaranya). Faktor kunci keberhasilan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik adalah: Komitmen pimpinan, dasar hukum yang kuat, dukungan dari lingkungan internal dan masyarakat, inisiatif, gagasan dan inovasi internal. Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) dan Layanan Online merupakan perwujudan dari Reformasi Birokrasi yang

bertujuan menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara,

Berlakunya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kopertis Wilayah VII menyadari pentingnya PTSP/PINTU dan Layanan Online, sehingga Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan/ masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, Efisien, yaitu proses pelayanan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dan Profesional, pemrosesan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan Workshop Layanan Online bagi Operator Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah VII Tahun 2018 Angkatan VI ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperkuat prosedur pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat. Ruang lingkup pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, dan pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Asas-asas penyelenggaraan publik antara lain: kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, persamaan perlakuan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, keterbukaan, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan Workshop layanan Online bagi Operator Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah VII Tahun 2018 Angkatan VI adalah sebagai berikut: Peserta Workshop Layanan Online Tahun 2018 Angkatan VI adalah operator PTS sebanyak 55 peserta. Metode Workshop layanan Online Tahun 2018 Angkatan VI dengan cara ceramah, diskusi panel dan praktek/simulasi menjalankan aplikasi. Tempat dan waktu pelaksanaan Workshop Layanan Online Tahun 2018 Angkatan VI adalah bertempat di Core Hotel Bonnet Surabaya, Jl. Mnyar Kertoarjo V No. 62 Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang pre test dan post test terhadap semua peserta Workshop layanan online dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebelum Workshop diadakan 9 orang (16%) peserta masuk pada kategori “Sangat tidak paham” terhadap layanan online, setelah dilakukan workshop turun menjadi 0 orang (0%), turun 9 orang (16%).
- b. Setelah diadakan workshop layanan online, telah mengalami peningkatan pemahaman, yakni dari 46 orang (84%) meningkat menjadi 55 orang (100%), naik 9 orang (16%).

Ada sebanyak 55 peserta yang mengikuti pre test dan post test. Hasil pre test menunjukkan bahwa ada 9 orang (16%) peserta mendapat nilai ≤ 50 , artinya kelompok kategori sangat tidak paham terhadap layanan online/aplikasi SILADIKTI Kopertis Wilayah VII. Sedangkan sebanyak 33 orang (60%) peserta mendapatkan nilai 51 – 70 artinya sudah paham tentang pelayanan online. Sedangkan 13 orang (24%) sebelum mengikuti Workshop layanan online sudah sangat paham terhadap materi layanan online. Setelah dilakukan Workshop layanan online, kemudian dilakukan post test dengan soal yang sama seperti soal pre test. Hasil Post Test menunjukkan terjadi peningkatan jumlah peserta yang paham dan sangat paham terhadap pelayanan online. Semula 9 orang (16%) mendapat nilai ≤ 50 kebawah dalam hal ini termasuk kategori sangat tidak paham dan setelah mengikuti workshop yang mendapat nilai ≤ 50 tidak ada. Sebelumnya sebanyak 33 orang peserta (60%) mendapat nilai 51-70, turun menjadi 19 orang (35%). Hal ini menunjukkan tingkat pemahaman peserta materi Workshop layanan online telah mengalami kenaikan setelah dilakukan Workshop layanan online. Sedangkan 13 orang (24%) yang mendapatkan nilai 71 – 100, naik menjadi 36 orang (65%), naik 23 orang (41%). Secara umum dapat dikatakan bahwa pemahaman peserta terhadap layanan online mengalami peningkatan dari 46 orang (84%) menjadi 55 orang (100%) kenaikan 6 orang (16%).

KESIMPULAN

Sebelum Workshop diadakan 9 orang (16%) peserta masuk pada kategori “Sangat tidak paham” terhadap layanan online, setelah dilakukan workshop turun menjadi 0 orang (0%), turun 9 orang (16%). Setelah diadakan workshop layanan online, telah mengalami peningkatan pemahaman, yakni dari 46 orang (84%) meningkat menjadi 55 orang (100%), naik 9 orang (16%). Berdasarkan hambatan/permasalahan yang diungkapkan pada permasalahan sebelumnya, terdapat rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan layanan online dilingkungan Kopertis Wilayah VII antara lain:

1. Pemutakhiran daftar informasi publik pada website Kopertis Wilayah VII. Sehubungan dengan telah diresmikannya Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) dan Layanan Online (www.siladikti.kopertis7.go.id), maka daftar informasi Publik Kopertis Wilayah VII akan menjadi media layanan secara online bagi masyarakat dan diharapkan dapat mengurangi birokrasi. Oleh sebab itu kami berupaya terus menyempurnakan sistem layanan online Kopertis Wilayah VII.
2. Perbaruan pedoman layanan online baik untuk PTS maupun petugas Kopertis Wilayah VII sehingga mempermudah dalam memberikan layanan online kepada masyarakat (baik yang melayani ataupun yang dilayani).
3. Sosialisasi dalam bentuk Workshop layanan online, Sosialisasi Workshop layanan online

akan terus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait pelaksanaan layanan online kepada masyarakat sesuai dengan kaidah yang tertuang pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Meningkatkan koordinasi antara Seksi Sistem Informasi dengan Kabag/Kabid/Subag/Seksi demi untuk penyempurnaan dan pengembangan layanan online dilingkungan Kopertis Wilayah VII.
5. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada petugas secara terus-menerus/kontinyu (seuai dengan kebutuhan) yang menangani Layanan online baik petugas dari Kopertis Wilayah VII maupun petugas dari PTS (Operator SILAIKTI PTS).

Harapan LLDIKTI Wilayah VII sebagai penyelenggara kegiatan Workshop Layanan Online bagi Operator PTS Kopertis Wilayah VII tahun 2018 Angkatan VI, para peserta dapat memahami kebijakan dan menguasai teknis yang terkait dengan SILADIKTI/Layanan Online. Dan tidak kalah pentingnya harapan kami para peserta yang dikirim untuk mengikuti pelatihan ini agar ilmunya dapat ditularkan kepada teman-teman dikampus yang bertugas sebagai operator SILADIKTI, namun tidak dikirim untuk mengikuti pelatihan ini. Kami berharap bahwa laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini akan kami terima dengan sangat terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dokumen resmi pemerintah yang diterbitkan oleh penerbit dan tanpa lembaga:
- [2] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- [3] Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158.
- [4] Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- [5] Surat Edaran Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Nomor 193/E/SE/XII/2015 tanggal 10 Desember 2015 perihal Akreditasi Jurnal Ilmiah Secara Elektronik.
- [6] DIPA Kopertis Wilayah VII No. SP DIPA-042-03.2.401258/2018 tanggal 5 Desember 2017.
- [7] Peraturan Menteri Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2018 tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 428).
- [8] Surat Keputusan Ketua LLDIKTI Wilayah VII nomor 001/L7/SI/SK/2018 tanggal 3 Agustus 2018 tentang Pembentukan dan Pengangkatan Panitia Kegiatan Pelatihan Membangun Jurnal Online/elektronik/OJS Bagi Perguruan Tinggi di Lingkungan LLDIKTI Wilayah VII Tahun 2018
- [9] Internet (artikel dalam jurnal online):
- [10] <http://ciputrauceo.net/blog/2016/5/16/pengertian-korelasi-dan-macam-macam-korelasi>
- [11] <https://edukasi.kompas.com/read/2012/02/09/10353179/~Edukasi~Panduan%20>

Studi

- [12] <https://sarifudin.com/020001/karya-tulis-ilmiah/51-ki0801/70-apa-saja-jenis-huruf-yang-biasa-digunakan-dalam-penulisan-karya-ilmiah>

HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN