

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI LEMBAGA LAYANAN
PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II
(STUDI KASUS PASAL 12)**

OLEH :

YUNI SUCIATI

Adminsitasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 96 of 2012 concerning Public Services, specifically Article 12 concerning Service Standards, in the Higher Education Service Institution (LLDIKTI) Region II. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature studies. The implementation theory used is the George C. Edward III model, which includes four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation of public service standards in LLDIKTI Region II has been running quite well in terms of communication and disposition. However, obstacles are still found in the resource aspect, such as delays in service due to officers carrying out external duties without clear information. The conclusion of this study is that although most service standards have been implemented, improvements are still needed, especially in the internal information system and time management to realize fast, easy, cheap, transparent, certain, and affordable public services as mandated in Article 12. This study is expected to contribute to improving the quality of public services in the higher education sector.

Keywords : Policy Implementation, Public Services, LLDIKTI Region II, PP No. 96 of 2012, Service Standards

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi kebijakan dalam pelayanan publik merupakan tahap penting yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Dalam konteks pemerintahan dan organisasi, implementasi tidak sekadar melaksanakan rencana yang telah disusun, melainkan juga mencakup kemampuan menyesuaikan dengan kondisi di lapangan, keterbatasan sumber daya, serta dinamika sosial dan budaya yang berkembang. Oleh karena itu, implementasi memerlukan perencanaan matang, koordinasi antar aktor, serta dukungan teknologi dan budaya organisasi yang kuat.

Perkembangan teknologi di era digital menjadi faktor penting dalam mempercepat proses implementasi kebijakan. Penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi potensi kesalahan, dan mempercepat

pelayanan. Selain itu, budaya organisasi yang mendorong inovasi, kolaborasi, dan tanggung jawab akan memperkuat keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini sangat relevan karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas dan berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik di Indonesia telah diatur secara sistematis melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur prinsip, standar, dan perilaku pelayanan publik yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan, termasuk dalam sektor pendidikan tinggi. Dalam sektor ini, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) memiliki peran penting dalam memberikan dukungan kepada perguruan tinggi untuk menjamin

kualitas pendidikan yang berkelanjutan dan merata.

LLDIKTI Wilayah II, yang mencakup provinsi Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Bangka Belitung, memiliki tugas strategis dalam memastikan terselenggaranya pelayanan pendidikan yang efektif. Untuk mendukung hal ini, LLDIKTI Wilayah II telah mengembangkan sistem Pelayanan Terpadu dan platform digital "LLDIKTI Care" yang memungkinkan akses layanan secara online, termasuk untuk pengajuan izin program studi, akreditasi, kenaikan pangkat dosen, dan pengelolaan bantuan pendidikan. Inovasi ini bertujuan menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan aksesibilitas serta kecepatan pelayanan.

Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai hambatan. Salah satu permasalahan yang ditemukan di lapangan adalah keterlambatan dalam proses penyelesaian surat karena petugas yang menjalankan dinas luar (DL) tidak memberikan

informasi kepada pemohon atau pihak terkait. Masalah ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 belum sepenuhnya optimal. Pasal tersebut menekankan pentingnya perlindungan dan kepastian hukum, pendekatan pelayanan kepada masyarakat, penyederhanaan proses, keterbukaan, serta keterjangkauan layanan.

Ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dan prinsip dalam peraturan menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi yang perlu dikaji dan diperbaiki. Hal ini menjadi alasan kuat untuk meneliti lebih dalam bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, khususnya Pasal 12, dilaksanakan di lingkungan LLDIKTI Wilayah II. Penelitian ini penting dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada serta memberikan rekomendasi perbaikan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, makarumusan masalah dalam penelitian ini, yakni Bagaimana Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di LLDIKTI Wilayah II (Studi Kasus Pasal 12) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah ditentukan maka tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di LLDIKTI Wilayah II (studi kasus pasal 12).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dibidang administrasi publik dan analisisnya untuk keperluan penelitian di masa depan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di STIASatya Negara Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Jurusan Administrasi Publik. Selain itu juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti sebagai persiapan memasuki dunia kerja.

b. Bagi LLDIKTI Wilayah II

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 khususnya Pasal 12 dalam konteks pelayanan publik pada lembaga tersebut. Dan juga mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan peraturan, sehingga dapat diambil langkah perbaikan yang tepat.

c. Bagi STIA Satya Negara Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi

bagi penelitian selanjutnya terkait dengan implementasi kebijakan publik khususnya di bidang pendidikan tinggi serta menambah pengetahuan mengenai pelayanan publik dan manajemen pendidikan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memahami makna, proses, dan konteks dari suatu kebijakan atau peristiwa yang diteliti. Pendekatan ini digunakan karena permasalahan yang dikaji bersifat kompleks dan membutuhkan penelaahan secara langsung terhadap situasi nyata, dalam hal ini implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 tentang Standar Pelayanan Publik di LLDIKTI Wilayah II.

Penelitian kualitatif digunakan karena memberikan fleksibilitas dalam menggali data dari berbagai sumber seperti wawancara mendalam, observasi langsung, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang bersifat kontekstual, holistik, serta memperhatikan sudut pandang informan sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menafsirkan data di lapangan. Peneliti menggunakan teori implementasi George C. Edward III sebagai dasar analisis, yang menekankan pada empat variabel penting dalam implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat elemen ini menjadi landasan dalam mengevaluasi sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta untuk mengidentifikasi hambatan dan

faktor pendukung yang memengaruhinya.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II, yang beralamat di Jalan Srijaya Negara, Bukit Besar, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Lokasi ini dipilih karena LLDIKTI Wilayah II merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, khususnya bagi perguruan tinggi swasta di wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Kepulauan Bangka Belitung.

Pemilihan LLDIKTI Wilayah II sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansi fungsinya dalam menerapkan kebijakan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, khususnya Pasal 12 tentang Standar Pelayanan, yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 14 Maret 2025 hingga 26 Maret 2025.

Selama kurun waktu tersebut, peneliti melakukan serangkaian kegiatan seperti observasi langsung, wawancara dengan informan kunci, pengumpulan dokumen, serta pencatatan hasil temuan lapangan yang diperlukan dalam proses analisis data.

2.3 Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berasal dari dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam menunjang proses analisis dan penarikan kesimpulan.

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi dengan informan yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- 1) Wawancara mendalam dengan pegawai LLDIKTI Wilayah II, seperti Kepala Bagian Umum, tim sistem informasi, bagian Humas dan Kerjasama, serta perwakilan masyarakat (mahasiswa).

- 2) Observasi langsung terhadap proses pelayanan publik yang dilakukan di LLDIKTI Wilayah II, khususnya yang berkaitan dengan implementasi Pasal 12 PP No. 96 Tahun 2012.

Sumber data primer ini memberikan informasi aktual dan langsung dari pelaku dan penerima layanan publik yang diteliti.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, literatur, maupun arsip yang relevan dengan topik penelitian. Data ini meliputi:

- 1) Dokumen resmi dari LLDIKTI Wilayah II seperti SOP pelayanan, laporan tahunan, struktur organisasi, dan pedoman layanan.
- 2) Peraturan perundang-undangan yang terkait, seperti PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Literatur ilmiah seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian

terdahulu yang mendukung landasan teori dan kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Kombinasi antara data primer dan sekunder ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah II.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai dengan pendekatan kualitatif. Teknik-teknik ini bertujuan untuk menggali informasi secara komprehensif dari berbagai sumber dan sudut pandang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi (*Observation*)

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu LLDIKTI Wilayah II, untuk melihat proses implementasi pelayanan publik berdasarkan Pasal 12 PP No. 96 Tahun 2012. Peneliti mengamati aktivitas layanan, pola kerja pegawai, interaksi dengan masyarakat, serta hambatan yang

terjadi di lapangan. Observasi dilakukan secara sistematis dengan mencatat fenomena yang relevan dan mencerminkan kondisi aktual.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam implementasi pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah II. Informan terdiri dari pegawai internal (seperti Kepala Bagian Umum, tim sistem informasi, Humas dan Kerjasama) dan perwakilan masyarakat (mahasiswa). Wawancara dilakukan dengan pedoman wawancara semi-terstruktur agar fleksibel dan memungkinkan eksplorasi informasi yang lebih luas dari sudut pandang informan.

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai dokumen resmi seperti struktur organisasi, pedoman pelayanan, SOP, laporan kegiatan, serta arsip layanan publik. Dokumentasi ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan memperkuat keabsahan informasi

yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

d. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, peraturan perundang-undangan, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperkuat dasar teori, mendukung kerangka berpikir, serta membandingkan hasil penelitian dengan studi sebelumnya.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis ini bersifat deskriptif dan dilakukan secara sistematis terhadap data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Peneliti mengikuti tahapan analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas empat langkah utama sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan berbagai informasi dari lapangan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Semua data yang diperoleh dicatat dan direkam untuk selanjutnya dianalisis lebih lanjut.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi dan disederhanakan, dengan cara memilih informasi yang paling relevan, penting, dan sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data bertujuan untuk mengeliminasi informasi yang tidak penting dan menyusun data dalam bentuk yang lebih terorganisir.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disusun dan ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau kutipan hasil wawancara agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian ini memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, hubungan antar variabel, dan makna yang muncul dari data.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Setelah data disajikan, peneliti menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang untuk memastikan validitas dan konsistensi data. Verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan temuan dari berbagai sumber data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan kenyataan di lapangan.

Analisis ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 diterapkan di LLDIKTI Wilayah II, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

2.6 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data menjadi hal yang penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas di lapangan dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk menguji keabsahan data, yaitu:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik :

- 1) Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan (pegawai LLDIKTI Wilayah II dan masyarakat pengguna layanan).
- 2) Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Tujuan dari triangulasi adalah untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

b. Peningkatan Ketekunan (Prolonged Engagement)

Peneliti melakukan pengamatan secara mendalam dan

berkelanjutan di lapangan, serta membangun hubungan yang baik dengan informan. Ketekunan ini memungkinkan peneliti memahami konteks situasi secara menyeluruh, mengenali pola yang muncul, dan meminimalkan kesalahan persepsi atau interpretasi data.

c. Member Check (Umpan Balik Informan)

Member check dilakukan dengan cara mengkonfirmasi kembali hasil wawancara atau interpretasi data kepada informan yang bersangkutan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa apa yang dituliskan oleh peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman informan, sehingga tidak terjadi bias atau kesalahan pemahaman.

d. Diskusi Teman Sejawat (Peer Debriefing)

Peneliti juga berdiskusi dengan dosen pembimbing atau rekan sejawat untuk mendapatkan masukan dan klarifikasi terhadap temuan penelitian. Teknik ini membantu peneliti menjaga objektivitas dan mempertajam analisis data yang dilakukan.

Dengan menerapkan keempat teknik di atas, keabsahan data dalam penelitian ini dapat terjaga, sehingga hasil penelitian menjadi dapat dipercaya (trustworthy) dan valid secara akademik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Implementasi

Penelitian ini membahas implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 12, di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II. Untuk menganalisis proses implementasi tersebut, digunakan teori George C. Edward III yang mencakup empat variabel penting: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berikut ini adalah ringkasan hasil dan temuan berdasarkan masing-masing aspek:

a. Komunikasi

- 1) Komunikasi internal antar pegawai LLDIKTI Wilayah II dilakukan secara aktif melalui grup WhatsApp, rapat koordinasi, dan surat dinas.

- 2) Kepala Bagian Umum menyampaikan bahwa komunikasi dilakukan secara vertikal (atasan ke bawahan) dan horizontal (antarstaf) sesuai struktur organisasi.

- 3) Mahasiswa dan masyarakat pengguna layanan mengakui bahwa komunikasi pegawai dengan publik dilakukan secara sopan dan responsif.

Kesimpulan : Komunikasi berjalan efektif, mendukung pemahaman tugas dan pelaksanaan kebijakan dengan baik.

b. Sumber Daya

- 1) Kepala Bagian Umum dan HUMAS menyatakan bahwa LLDIKTI Wilayah II memiliki sumber daya manusia yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang memadai.
- 2) Terdapat ruang pelayanan terpadu, ruang rapat, sistem informasi digital, dan teknologi informasi yang menunjang pekerjaan.

Kesimpulan : Sumber daya yang tersedia cukup mendukung, meskipun optimalisasi masih

diperlukan untuk pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

c. Disposisi

- 1) Informan dari masyarakat menyatakan bahwa pegawai melayani dengan ramah, sopan, sesuai prosedur, dan bertanggung jawab.
- 2) Pegawai menunjukkan sikap profesional, adil, dan jujur dalam memberikan pelayanan.
- 3) Terdapat komitmen pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar pelayanan.

Kesimpulan : Disposisi pegawai sangat baik, mencerminkan sikap positif terhadap implementasi kebijakan publik.

d. Struktur Birokrasi

- 1) Struktur organisasi LLDIKTI Wilayah II terdiri dari Kepala Lembaga, Koordinator/Subkoordinator, dan staf, dengan pembagian tugas yang jelas dan teratur.
- 2) Pegawai memahami posisi dan tanggung jawab masing-masing sesuai struktur.

- 3) Struktur birokrasi mendukung kelancaran komunikasi dan koordinasi antar unit kerja.

Kesimpulan : Struktur birokrasi tersusun jelas dan fungsional, memfasilitasi pelaksanaan kebijakan secara terorganisir.

3.1.2 Pelayanan Publik

a. Perlindungan dan Kepastian Hukum

LLDIKTI Wilayah II memberikan jaminan perlindungan hukum kepada masyarakat dalam pengajuan permohonan dan pengaduan. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya demi keselamatan dan kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, semua layanan dilakukan sesuai peraturan resmi dari kementerian, termasuk pengesahan SK dosen, pelaporan PDDIKTI, dan pendampingan legalitas kampus. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki sistem akuntabilitas dan kepatuhan hukum yang baik.

b. Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat

Untuk mendekatkan pelayanan, LLDIKTI Wilayah II menyederhanakan prosedur

administratif dan memanfaatkan teknologi digital. Beberapa strategi yang digunakan meliputi LLDIKTI Care, Layanan Lapar Syarat Nasional, Media PPID, dan Media Surat. Inisiatif-inisiatif ini membuat layanan lebih mudah diakses, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c. Memperpendek Proses

Pelayanan

LLDIKTI Wilayah II menggunakan sistem digital seperti DiTES (*Digital Tracking Equipment System*) dan LLDIKTI Care untuk mempercepat proses pelayanan. Sistem ini memungkinkan pemantauan yang terstruktur dan penyederhanaan alur kerja, yang secara langsung meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna layanan. Pengurangan birokrasi menjadi faktor penting dalam mempercepat proses.

d. Mewujudkan Layanan yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti, dan Terjangkau

Pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah II dirancang agar memenuhi prinsip transparansi, kepastian, dan

keterjangkauan. Evaluasi berkala (setiap tiga bulan) dilakukan untuk menjamin efektivitas layanan. Sistem pelaporan dan monitoring memastikan bahwa layanan yang diberikan memiliki kepastian waktu, penanggung jawab yang jelas, serta hasil yang terukur. Contohnya, pelayanan kenaikan jabatan akademik dosen dilakukan melalui sistem SIKITO, dengan waktu penyelesaian maksimal 45 hari kerja.

e. Memberikan Akses yang Lebih

Luas kepada Masyarakat

LLDIKTI Wilayah II menyediakan berbagai kanal layanan yang mudah dijangkau, baik secara langsung di kantor maupun melalui platform digital seperti situs web, aplikasi, dan konsultasi online. Semua kalangan—mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum—memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh layanan tanpa dibatasi oleh waktu atau lokasi. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap inklusivitas dalam pelayanan publik.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Implementasi

Penelitian ini menganalisis implementasi Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Pasal 12, yang difokuskan pada lima prinsip pelayanan publik: perlindungan hukum, kedekatan layanan, kecepatan proses, kemudahan akses, dan kepastian. Dalam pelaksanaannya, analisis didasarkan pada empat variabel utama implementasi kebijakan menurut George C. Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

- 1) LLDIKTI Wilayah II memiliki sistem komunikasi internal dan eksternal yang baik. Kepala instansi menyampaikan arahan secara berjenjang kepada bawahan melalui rapat, surat resmi, dan media digital.
- 2) Komunikasi berjalan secara efektif antar unit pelayanan dan dengan masyarakat, dosen, dan perguruan tinggi melalui platform digital

seperti LLDIKTI Care, PPID, dan Media Surat.

- 3) Keluhan dan pengaduan masyarakat ditangani secara resmi, dan setiap informasi terkait layanan disampaikan dengan terbuka dan jelas.
- 4) Komunikasi ini sejalan dengan teori Edward III yang menekankan bahwa komunikasi yang jelas akan memperlancar pelaksanaan kebijakan.

b. Sumber Daya

- 1) Sumber daya manusia yang tersedia tergolong cukup dan kompeten, dengan pegawai yang telah terlatih dan berpengalaman dalam pelayanan publik.
- 2) Sarana dan prasarana yang tersedia mencakup ruang pelayanan, ruang rapat, ruang arsip, serta sistem teknologi informasi seperti SIKITO dan DiTES untuk mendukung digitalisasi layanan.
- 3) LLDIKTI Wilayah II terus berupaya melakukan optimalisasi fasilitas dan pemanfaatan teknologi untuk

meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat pelayanan, dan memudahkan pengawasan internal.

c. Disposisi (Sikap Pelaksana)

- 1) Pegawai menunjukkan komitmen tinggi terhadap pelayanan publik, melayani masyarakat secara adil, sopan, jujur, dan profesional.
- 2) Budaya kerja sama dan sistem kerja yang kooperatif menciptakan suasana kerja yang positif, sehingga mendorong pelayanan yang humanis dan efisien.
- 3) Pegawai menjalankan tugas sesuai prosedur dengan integritas tinggi, selaras dengan prinsip good governance.

d. Struktur Birokrasi

- 1) Struktur birokrasi LLDIKTI Wilayah II tersusun secara hierarkis dan terdokumentasi dengan jelas, mencakup Kepala Lembaga, Koordinator, Subkoordinator, dan staf pelaksana.

2) Setiap posisi memiliki deskripsi tugas dan tanggung jawab yang terstruktur, memungkinkan pelaksanaan pekerjaan dan pelaporan yang terarah.

- 3) Sistem komunikasi formal, seperti rapat koordinasi rutin, surat dinas, dan aplikasi internal, mendukung efektivitas koordinasi antardivisi dan keberhasilan pelaksanaan program kerja.
- 4) Struktur birokrasi yang tertata ini mendorong efisiensi dan akuntabilitas organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Edward III bahwa struktur yang tepat mendukung efektivitas implementasi kebijakan.

3.2.2 Pelayanan Publik

Penelitian ini mengkaji implementasi Pasal 12 PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik di lingkungan LLDIKTI Wilayah II. Fokus utamanya adalah bagaimana lembaga ini memberikan layanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau, serta menjamin aksesibilitas dan

perlindungan hukum bagi masyarakat, dosen, mahasiswa, dan perguruan tinggi. Berikut adalah rangkuman berdasarkan lima indikator utama:

a. Perlindungan dan Kepastian Hukum

- 1) LLDIKTI Wilayah II berkomitmen memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor dalam proses pengaduan.
- 2) Proses layanan seperti pengesahan SK dosen, pelaporan PDDIKTI, dan pendampingan legalitas kampus dilakukan berdasarkan regulasi resmi dari kementerian.
- 3) Pengaduan dilayani secara langsung dan melalui sistem digital, dengan mekanisme yang formal, transparan, dan akuntabel.
- 4) Hal ini menunjukkan bahwa lembaga ini menerapkan prinsip pelayanan prima, mengedepankan keadilan dan tanggung jawab hukum dalam setiap proses layanan.

b. Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat

- 1) LLDIKTI memanfaatkan teknologi digital dan penyederhanaan prosedur untuk memperluas jangkauan layanan.
- 2) Platform yang digunakan mencakup LLDIKTI Care, Layanan Lapor Syarat Nasional, Media PPID, dan Media Surat, yang memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa hadir secara fisik.
- 3) Upaya ini dibarengi dengan pendampingan dan sosialisasi langsung maupun daring, sehingga masyarakat dapat memahami dan menggunakan layanan dengan baik.
- 4) Hasilnya, terjadi peningkatan efektivitas layanan dan jangkauan yang lebih luas, termasuk untuk masyarakat di wilayah terpencil.

c. Memperpendek Proses Pelayanan

- 1) LLDIKTI Wilayah II mengembangkan aplikasi DiTES (*Digital Tracking*

Equipment System) untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan administrasi.

- 2) Aplikasi ini memungkinkan pemangku kepentingan dari empat provinsi di wilayah kerja LLDIKTI mengakses layanan tanpa datang ke kantor.
- 3) Proses pengajuan layanan kini dapat diselesaikan dalam 7 hari kerja, mengurangi biaya dan waktu serta meningkatkan efisiensi.
- 4) Layanan ini juga dapat dipantau secara real time, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan.

d. Mewujudkan Pelayanan yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti, dan Terjangkau

- 1) LLDIKTI secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi (monev) setiap tiga bulan untuk menilai efektivitas pelayanan.
- 2) Prinsip-prinsip seperti kejelasan prosedur, kepastian

waktu, keterjangkauan, dan transparansi diterapkan dalam layanan, termasuk untuk proses kenaikan jabatan dosen melalui SOP dan sistem digital.

- 3) Evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan, memastikan kualitas layanan tetap terjaga.
- 4) Layanan tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga pada kepuasan dan kualitas hasil bagi masyarakat.

e. Memberikan Akses yang Lebih Luas kepada Masyarakat

- 1) LLDIKTI menyediakan beragam saluran pelayanan, baik langsung di kantor, konsultasi daring, maupun platform digital.
- 2) Layanan ini dirancang untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah jauh, memastikan kesetaraan akses tanpa hambatan geografis.
- 3) Semua pihak – mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum – memiliki hak dan

kesempatan yang sama dalam mengakses layanan.

- 4) Pendekatan ini mendukung pembangunan sistem pelayanan publik yang inklusif, adil, dan tidak diskriminatif, sejalan dengan prinsip *good governance*.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi PP No 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di LLDIKTI Wilayah II telah berjalan baik dan selaras dengan prosedur yang ada. Komunikasi, memanfaatkan sistem komunikasi internal dan eksternal melalui platform digital dan saluran formal untuk menyampaikan informasi yang jelas dan terkoordinir. Sumber daya, efisiensi operasional dan pelayanan didukung oleh pemanfaatan TI, SDM yang terlatih, dan fasilitas yang memadai. Disposisi, pegawai berperilaku profesional, adil, dan jujur, yang menunjukkan komitmen

terhadap integritas dan etika pelayanan publik. Struktur birokrasi yang hierarkis dengan pembagian tugas yang jelas yang meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas.

Pelayanan Publik yang diberikan dengan komitmen pada keterjangkauan, akuntabilitas, dan transparansi, dan dilaksanakan sesuai peraturan. Dengan menyediakan mekanisme pengaduan yang adil dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor, lembaga ini melindungi mereka. Kanal pelaporan formal dan informal, serta sistem nasional, digunakan untuk meningkatkan akses ke layanan. Layanan dipercepat, biaya dikurangi, dan efisiensi ditingkatkan dengan teknologi digital seperti DiTES. Layanan yang cepat, mudah, murah, transparan, dan terjangkau membutuhkan pemantauan rutin.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik di LLDIKTI Wilayah II perlu terus ditingkatkan agar semakin

sesuai dengan ketentuan serta prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan pemerintah. Upaya ini sangat penting dilakukan karena untuk memastikan bahwa setiap layanan mengikuti prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti keterbukaan, tanggung jawab, efisiensi, dan keterlibatan masyarakat.

Selain itu, semua orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan harus secara proaktif meningkatkan kapasitas, keahlian, dan komitmen masing-masing dalam menjalankan fungsi dan peran yang telah diberikan. Hal ini akan bermanfaat untuk meningkatkan aspek administratif dan teknis pelayanan, serta untuk membangun lingkungan kerja yang profesional dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Untuk mencapai hal ini, aparatur pelaksana layanan publik harus terus mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme melalui program peningkatan kompetensi yang berkelanjutan, peningkatan etika dan integritas di tempat kerja, dan penerapan sistem evaluasi kinerja yang objektif dan berbasis data. Semua tindakan ini harus dilakukan sesuai dengan undang-undang, sehingga dapat mendorong penyediaan layanan yang tidak hanya efektif dan tepat sasaran, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Oleh karena itu, LLDIKTI Wilayah II diharapkan dapat terus berkembang menjadi lembaga yang responsif, fleksibel, dan konsisten untuk membantu meningkatkan kualitas

pendidikan tinggi di wilayah tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agraini, D. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA LEMBAGA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II). Jurnal STIA Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality.*
- Agustino, L. (2021). *Dasar-dasar kebijakan publik.* Bandung: Alfabeta
- Carrisa, S., Ganafiqih, S. A., Rahmawati, J., & Arisdiyoto, I. (2024). *Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Pos Lintas Batas Negara Aruk Kalimantan Barat.* Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(2), 736-747.
- Erlin, V. (2016). *Implementasi Prinsip Pelayanan Publik Di Kelurahan Tasikmadu Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.* Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 5(1).
- Futum Hubaib, J.B. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia).* DEDIKASI.
- Hardiansyah. (2020). *Pelayanan publik: Prinsip, teori, dan praktik.* Jakarta: Penerbit Sejahtera.
- Kasmiah. (2020). *Analisis Penerapan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Pemerintahan Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton Sulawesi Tenggara.* Jurnal Universitas Muhammadiyah Buton.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.* (2003). Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Kurniasih, D., & Rusfiana, Y. (2021). *Teknik Analisa.*
- Mulyasa, E. (2021). *Implementasi dalam Pelayanan Publik: Proses Penerapan Kebijakan, Program, dan Rencana.* IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik.* Bandung Alfabeta
- Moleong, L. J. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ramdhani, A.H., & Ramdhani, M.A. (2017). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik.*
- Roberts, A., & Jones, B. (2020). *Effective implementation in organizations: Turning plans into*

actions. New York: Organizational Strategy Press.

Subarsono, S. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi ke16). Bandung: Alfabeta.

Supardi, dkk 2024. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Palembang: STIA Satya Negara

Sutrisno, E. (2023). *Strategi dan implementasi kebijakan publik*. Penerbit Salemba Empat

Soejono, A. (2020). *Implementasi kebijakan publik: Teori dan Praktik*. Penerbit Intan Pariwara

Terry, G. R. (2021). *Manajemen: Pendekatan dan Implementasi Kebijakan*. Erlangga

Tjiptono, F. (2021). *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:

Penerbit Andi.

Try, Desla Lora. (2023). *Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Pusat (UPT)*

Kesehatan Hewan Pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 13). Skripsi, STIA Satya Negara Palembang

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*(7th ed.). McGraw-Hill Education.

Dokumen-dokumen :

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.(2012). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 203*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sumber Internet :

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. (2022). *Sejarah Singkat, Struktur Organisasi, serta Tugas Pokok dan Fungsi*. (<https://lldikti2.kemdikbud.go.id>)diakses 25 April 2025