



RINGKASAN

DEWI LARAS. “Unit Layanan Terpadu” Sebagai Pemberi Informasi Pelayanan Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. “Unit Layanan Terpadu” as *A Provider of Information on Public Services in The Ministry of Education and Culture*. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA.

Kebutuhan informasi merupakan hal pokok bagi kehidupan banyak orang. Informasi terbaru di zaman sekarang sangat mudah didapatkan dimana saja dan kapan saja. Bentuk informasi yang didapatkan biasanya dalam bentuk lisan maupun tulisan. Informasi dalam pemerintahan tersedia melalui pelayanan publik pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, terbuka dan cepat. Tak terkecuali pada bagian pelayanan informasi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai instansi pemerintah yang menjadi garda terdepan dalam pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat. Pemberian pelayanan informasi juga memerlukan komunikasi yang baik agar masyarakat dapat memahami informasi yang diberikan.

Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memberikan pengetahuan mengenai proses pemberian informasi dan hambatan dalam pemberian informasi di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud. Lokasi pengumpulan data untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jalan Jendral Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat. Pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan melakukan observasi secara langsung, diskusi, berpartisipasi aktif dan mengumpulkan data melalui studi pustaka. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari tertanggal 06 Januari sampai 06 Maret 2020.

Hasil observasi dalam Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud menunjukkan bahwa Unit Layanan Terpadu (ULT) merupakan salah satu unit yang menyediakan dan memberikan pelayanan informasi mengenai pendidikan dan kebudayaan yang ada di Indonesia atau luar negeri. Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud juga merupakan salah satu bagian dari humas Kemendikbud. Suprawanto (2018:48) mengungkapkan humas pemerintah merupakan fungsi komunikasi yang menghubungkan interaksi warga dengan pemerintah, dengan regulator, dan perpanjangan tangan kebijakan pemerintah.

Unit Layanan Terpadu bertanggung jawab penuh atas rangkaian proses pemberian pelayanan informasi publik yang terdiri dari proses pemberian secara komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi langsung dilakukan dengan cara datang ke kantor ULT Kemendikbud dan komunikasi tidak langsung diberikan informasi melalui portal, telepon dan *Instagram*. Terdapat juga hambatan dalam proses pemberian informasinya yaitu hambatan teknis dan hambatan non teknis. Hambatan teknis adalah hambatan yang berasal dari alat-alat teknis penunjang pelayanan. Sedangkan hambatan non teknis adalah hambatan yang terjadi di luar hambatan teknis. Hambatan-hambatan yang terjadi tentunya memiliki solusi untuk meminimalisir atau menyelesaikan masalah sehingga dapat kembali berjalan dengan lancar.

Kata kunci : informasi, komunikasi, unit layanan terpadu