



# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Saat ini, 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. Dalam sebuah organisasi, instansi dan sebagainya merasa bahwa informasi merupakan kebutuhan yang sangat pokok dalam meningkatkan kinerja.

Komunikasi yang baik dapat memudahkan orang dalam memahami suatu informasi. Pemberian informasi yang dilakukan dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan komunikasi efektif dalam pemberian informasi, sehingga pemohon informasi mengerti maksud dari informasi yang diberikan.

Ketersediaan informasi memberikan dampak positif atau negatif bagi kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi, instansi dan sebagainya. Poerwadarminta *dalam* buku Hardiyansyah (2018:102) mengungkapkan secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: *perihal, cara melayani, servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.*

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tak terkecuali bagi bagian Unit Layanan Terpadu Kemendikbud yang menjadi pemberi informasi pelayanan publik untuk masyarakat dalam hal pendidikan dan kebudayaan.

Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka layanan pendidikan dan kebudayaan yang ditangani unit kerja masing-masing di lingkungan kemendikbud dikelola oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, Sekertariat Jendral, Kemendikbud. Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinamakan Unit Layanan Terpadu (ULT). Unit Layanan Terpadu adalah suatu unit pelayanan informasi dan pengaduan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan cara langsung atau tidak langsung. Pelayanan secara langsung menggunakan penyampaian informasi dengan cara komunikasi langsung dan komunikasi verbal karena ketika pelayanan sedang berlangsung, petugas Unit Layanan Terpadu selain menyampaikan informasi secara lisan, mereka juga menggunakan gerakan tubuh untuk memperjelas informasi yang disampaikan kepada pemohon informasi.

Pelayanan secara tidak langsung penyampaian informasi dalam “Unit Layanan Terpadu” menggunakan jenis komunikasi massa karena menyebarkan

informasi bagi kebutuhan orang banyak. Bittner (1980) *dalam* Abidin (2015:166) mengungkapkan komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Sedangkan Wiryanto (2000) *dalam* Abidin (2015:166) mengungkapkan komunikasi massa merupakan tipe komunikasi manusia yang lahir bersamaan dengan digunakannya alat-alat mekanik, yang mampu melipat gandakan pesan-pesan komunikasi, dengan demikian komunikasi massa adalah bentuk komunikasi yang memanfaatkan media massa untuk menyebarkan pesan kepada khalayak luas pada saat yang bersamaan.

Canggara (2010) *dalam* Ade Purtrato (2020:7) mengungkapkan, media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi, seperti surat kabar, film, radio, serta televisi. Media yang dimaksud memiliki salah satu keunggulan yaitu jangkauannya yang luas. Bisa disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa media massa adalah saluran, sarana penghubung dan alat komunikasi yang memiliki jangkauan yang sangat luas dalam menyebarkan informasi dari sumber informasi kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari suatu instansi pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Unit Layanan Terpadu Kemendikbud ini memiliki tanggung jawab atas pelayanan mengenai pemberian informasi mengenai pendidikan kepada masyarakat. Pemberian informasi yang baik tentunya akan menunjukkan kualitas pelayanan di suatu instansi pemerintah atau swasta. Kualitas pelayanan didukung juga oleh keterbukaannya informasi yang disediakan. Pelayanan publik dalam keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat. Negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Prinsip keterbukaan harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari pemerintah.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Tujuan utama keterbukaan informasi di setiap negara adalah memastikan bahwa lembaga publik akan lebih akuntabel dan kredibel dengan menyediakan informasi dan dokumen sesuai permintaan publik. Kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan (proposional), dan cara sederhana, adanya pengecualian informasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



bersifat ketat dan terbatas, serta kewajiban badan publik membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Unit Layanan Terpadu pun memiliki peran dalam keterbukaan informasi untuk masyarakat. Hal ini dilakukan juga untuk mendukung pelayanan publik yang berkualitas dalam penyediaan informasi di pemerintahan khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam hal ini, peran humas juga sangat berpengaruh sekali dalam penyebaran informasi. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara merupakan kegiatan yang harus terus menerus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dibarengi dengan keterbukaan informasi kepada publik.

Sebelum “Unit Layanan Terpadu” hadir di lingkungan Pemerintah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, para pemohon informasi yang ingin melakukan pelayanan publik dalam pencarian informasinya memerlukan waktu yang tidak efektif karena, pelayanan publik pada saat itu berada pada gedung yang terpisah-pisah dan tidak mempunyai pelayanan publik yang lengkap secara *online*. Sehingga pelayanan publik seperti itu semakin menyulitkan pemohon informasi dan mengakibatkan informasi didapatkan secara lambat dan membutuhkan waktu yang lama.

Hadirnya “Unit Layanan Terpadu” bertujuan untuk menjadi wadah, baik untuk pemohon informasi dalam mencari informasi yang valid kebenarannya dan kejelasannya. Selain dilaksanakan secara langsung atau datang ke kantor ULT Kemendikbud, pelayanan publik juga dapat dilakukan secara *online* yang bertujuan agar pemohon informasi yang berada di luar Jakarta tidak usah jauh-jauh datang ke Jakarta untuk mencari informasi pendidikan dan kebudayaan. Penyebaran informasi dapat dilakukan secara terbuka sehingga segala sesuatunya bisa diketahui secara terbuka kepada masyarakat.

## Perumusan Masalah

“Unit Layanan Terpadu” sangat berperan penting dalam pemberian informasi yang mendukung pada pelayanan publik berkualitas di Kemendikbud. Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana proses pelaksanaan “Unit Layanan Terpadu” sebagai pemberi informasi pelayanan publik di Kemendikbud?
2. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelaksanaan “Unit Layanan Terpadu” dalam pemberian informasi pelayanan publik untuk pelayanan publik yang berkualitas?

## Tujuan

“Unit Layanan Terpadu” Kemendikbud dalam pemberian informasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies

(pemohon informasi). Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan, maka laporan akhir ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan rangkaian pelaksanaan “Unit Layanan Terpadu” dalam pemberian informasi pelayanan publik di Kemendikbud
2. Menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan “Unit Layanan Terpadu” (ULT) Kemdikbud dalam pemberian informasi pelayanan publik untuk mendukung kualitas pelayanan publik.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dalam menyusun Laporan Akhir ini dilaksanakan di kantor Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat. Waktu pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini dilaksanakan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) kurang lebih dua bulan terhitung mulai tanggal 6 Januari sampai 6 Maret 2020.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

### Data dan Instrumen

Data yang menunjang penyelesaian Laporan Akhir ini berupa data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data seperti pembimbing lapangan maupun staf dari ULT Kemendikbud dengan melakukan diskusi, observasi, dan partisipasi langsung dalam Praktik Kerja Lapangan di ULT Kemendikbud sebagai staf yang didasarkan pada pengamatan langsung mengenai keadaan umum perusahaan, berdiskusi dengan staf ULT, serta turut berpartisipasi langsung dalam melayani pengunjung yang datang meminta informasi mengenai pendidikan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder diperoleh dari segala bentuk informasi yang telah tersedia dan sudah diolah. Data tersebut diperoleh dari situs resminya seperti gambaran umum ULT, juga struktur organisasi.

#### 3. Instrumen

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk membantu pengumpulan data. Instrumen yang digunakan berupa daftar pedoman pengumpulan data. Instrumen atau alat yang digunakan untuk pengumpulan data berupa alat tulis, komputer, *flashdisk*, kamera dan *handphone* yang digunakan untuk kegiatan dokumentasi.