



# Edutech: Jurnal Teknologi Pendidikan

Journal homepage <https://ejournal.upi.edu/index.php/edutech>



## URGENSI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA MASA PANDEMI

*Dadang Sukirman, Hana Silvana, Cawaludin Saputra*  
Universitas Pendidikan Indonesia  
[dadangsukirman@upi.edu](mailto:dadangsukirman@upi.edu), [hanasilva@upi.edu](mailto:hanasilva@upi.edu)

ABSTRACT	ARTICLE INFO
<p>The Covid 19 pandemic began to occur in early 2020 in Indonesia. This incident was the beginning of the imposition of activity restrictions and direct interaction to maintain distance and reduce activities outside the house. This led to adjustments so that activities could run as they should. Services provided face-to-face are subject to restrictions. One of the solutions to overcome this problem is online services based on information technology. One of them is to develop services by utilizing internet-based technology. The Integrated Service Unit at UPI is an institution that has duties and functions in service to users, both the academic community and the general public. In carrying out its duties, ULT UPI needs to develop and innovate so that it can satisfy users. In carrying out its main task, it needs to be supported by facilities or instruments that assist in the effort to provide excellent service to stakeholders. The purpose of this research is to determine the extent to which ULT services can provide excellent service for users by developing using information technology. The population of this study was 7000 users and using the Yamane formula obtained 380 respondents. The results showed that the description of the information services needed by the public through ULT services in a summary graph of the distribution of information services needed by the public through ULT services with a response value of Very Satisfied in the good category, Satisfied was in the very good category, the rest were in the moderate category. The results showed that the ULT service gave the highest user satisfaction in the satisfied category. Thus, ULT services have provided services that provide satisfaction to users in the good category. While the dissatisfaction response for ULT services is the lowest value.</p>	<p><b>Article History:</b> Submitted/Received 24 Dec 2022 First Revised 6 Jan 2023 Accepted 15 Jan 2023 First Available online 28 Jan 2023 Publication Date 1 Feb 2023</p> <p><b>Keyword:</b> Urgency, Information Technology, Services, integrated service unit, urgensi, teknologi informasi, layanan, Unit Layanan Terpadu (ULT)</p>

**ABSTRAK**

Pandemi Covid 19 mulai terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia. Peristiwa ini menjadi awal diberlakukannya pembatasan aktivitas dan interaksi langsung menjadi menjaga jarak dan mengurangi aktivitas keluar rumah.. Hal ini menyebabkan penyesuaian agar aktivitas dapat berjalan sebagai mana mestinya. Pelayanan yang dilakukan melalui tatap muka dilakukan pembatasan. Salah satu solusi yang dilakukan dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah pelayanan online berbasis teknologi informasi . Salah satunya adalah dengan melakukan pengembangan layanan dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet. Unit Layanan Terpadu di UPI merupakan lembaga yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan kepada pengguna baik civitas akademika maupun masyarakat umum. Dalam melaksanakan tugas utamanya, perlu didukung dengan fasilitas atau instrumen yang membantu dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada stakeholder. Tujuan Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui sejauhmana layanan ULT dapat memberikan layanan prima bagi pengguna dengan pengembangan menggunakan teknologi informasi. Populasi penelitian ini sebanyak 7000 pengguna, dengan menggunakan rumus Yamane diperoleh 380 orang responden. Hasil penelitian diperoleh hasil bahwa didapatkan gambaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT dalam grafik ringkasan sebaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT dengan nilai respon Sangat Puas dalam kategori baik, Puas berada pada kategori sangat baik, sisanya adalah kategori cukup. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa layanan ULT memberikan kepuasan pada pengguna tertinggi terdapat pada kategori puas. Dengan demikian layanan ULT telah memberikan layanan yang memberikan kepuasan pada pengguna/user pada kategori baik. Sedangkan respon ketidakpuasan untuk layanan ULT berada dengan nilai terendah.

© 2023 Teknologi Pendidikan UPI

## 1. PENDAHULUAN

Pada era informasi saat ini dikenal istilah ekonomi berbasis pengetahuan (knowledge-based economy), sebuah modus ekonomi yang lebih mengandalkan “gagasan daripada kemampuan fisik, dan penerapan teknologi dibanding pengolahan bahan mentah atau eksploitasi pekerja murah” (The World Bank, 2003). Informasi dikelompokkan dalam tiga pengertian berikut : (1) Secara sempit, informasi adalah serangkaian sinyal atau pesan-pesan yang diperlukan dalam pengambilan keputusan; (2) informasi dalam arti luas dikaitkan dengan proses kognitif dan kemampuan memahami pada diri manusia; dan (3) lebih luas informasi tidak hanya dikaitkan dengan pesan atau proses semata, tetapi juga dengan konteks sosialnya, berupa situasi, persoalan, kajian tugas, dan sebagainya menurut Saracevic (dalam Suwarno, 2010: 43). Kebutuhan informasi dari berbagai kalangan yang sangat beragam mengharuskan pemenuhan kebutuhan yang beragam pula. Basuki (2004) menjelaskan bahwa “kebutuhan informasi adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniah, pendidikan, dan lain-lain”. Menurut Basuki bahwa kebutuhan informasi ditentukan oleh hal berikut in:

1. Kisaran informasi yang tersedia;
2. Penggunaan informasi yang akan digunakan;
3. Latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemakai;
4. Sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemakai berada;
5. Konsekuensi penggunaan informasi.

Teknologi informasi yang berkembang telah memberikan kemudahan pada masyarakat luas untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan melalui media-media yang tersedia, baik media tercetak maupun melalui media elektronik. Masyarakat secara luas sebagai pengguna informasi memiliki kebebasan untuk memilih jenis media yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya tersebut. Secara garis besar peranan teknologi informasi adalah menggantikan peran manusia, memperkuat peran manusia dan berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia (Utami, Nugroho, & Wijaya, 2018). Teknologi informasi harus menyediakan layanannya, teknologi informasi dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kesuksesan perusahaan atau organisasi yang berupa layanan teknologi informasi yang optimal dan efisien kepada bagian-bagian kerja lain sebagai penggunaannya (Nuryasin, ST, 2012).

Pandemi covid yang melanda Indonesia menimbulkan permasalahan yang cukup serius bagi keberlangsungan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan langsung tanpa melalui media. Upaya yang dapat dilakukan untuk memecahkan masalah ini adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan Teknologi informasi dan komunikasi mampu menjembatani jarak yang ada antara pengguna informasi dan penyedia informasi. Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi juga mampu menghadirkan komunikasi yang lebih terbuka untuk fleksibel secara ruang dan waktu.

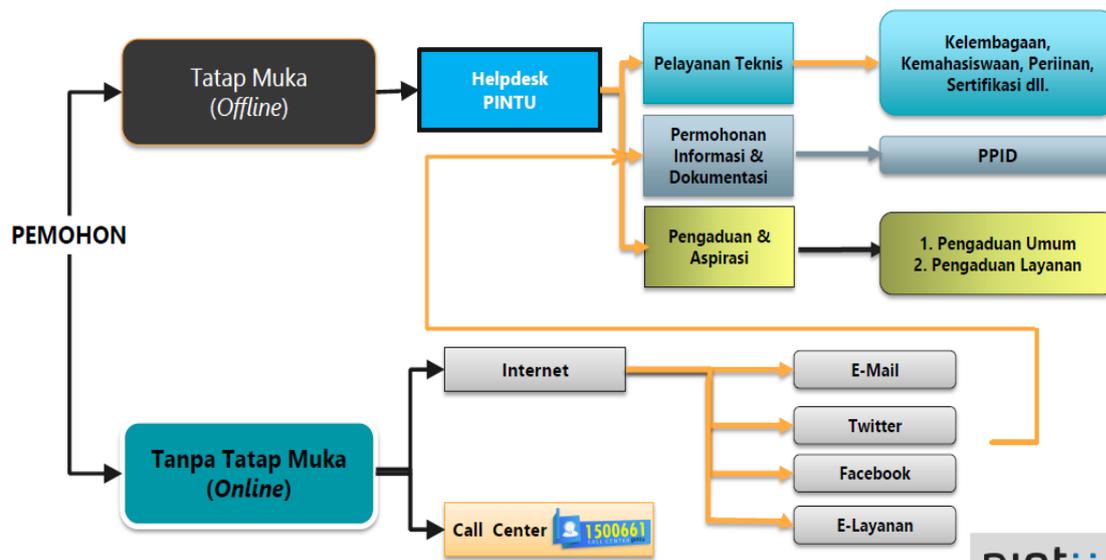
Media sosial, salah satu sarana pembelajaran berbasis teknologi yang dapat dimanfaatkan guna untuk menunjang proses penyebaran informasi yang lebih efektif. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh tingginya aktivitas atau interaksi penggunaan media sosial dengan smartphone atau gawai dimasa pandemi Covid-19. Selain itu, berdasarkan pada data yang telah dirilis para ahli mengatakan bahwa penggunaan media sosial rata-rata

empat jam lebih untuk bermain gawai dalam satu hari. Media sosial yang paling banyak digunakan diantaranya ialah WhatsApp, Youtube, Instagram, Twitter, serta Facebook. Secara umum, media sosial merupakan sarana penunjang untuk mendapatkan informasi, bersosialisasi, serta akrab untuk menunjukkan eksistensi diri. Media sosial memiliki peranan yang sangat luas, selain untuk berkarya (membuat konten) media sosial juga sangat memungkinkan untuk dijadikan media pembelajaran yang menarik dan efektif. Dengan memanfaatkan tools atau fitur-fitur yang tersedia di media sosial. Hal tersebut merupakan salah satu kelebihan media sosial, yakni luasnya jangkauan aktivitas interaksi dan berbagi informasi (Selwyn, 2009). Layanan informasi berupa informasi akademik, kemahasiswaan, kerjasama dan keuangan yang berkaitan dengan aktivitas dalam ruang lingkup kependidikan, merupakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh civitas akademika di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Pada masa Covid-19 ini penyediaan layanan secara langsung mengalami penutupan sesuai dengan kebijakan Rektor yang juga merupakan penyesuaian dengan kebijakan pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Tapi pada kenyataannya, pemenuhan kebutuhan informasi pada masa pandemi covid-19 pada pelaksanaannya, masih dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika. Saat ini layanan informasi yg biasa diperoleh melalui tatap muka langsung melalui kantor ULT (Unit Layanan Terpadu) UPI dilakukan dengan daring atau menggunakan media online. Pada masa pandemi berbagai platform media berbasis online menjadi salah satu alternatif media yang digunakan dalam memberikan informasi yg dibutuhkan oleh customer/pengguna. Penggunaan teknologi informasi sudah digunakan seperti website, Media sosial yang digunakan oleh ULT UPI adalah berupa WhatApps (WA), instagram, facebook. Jika dilihat dari sifat media sosial salah satunya adalah tidak terbatas ruang dan waktu. Informasi yang diperlukan dapat diperoleh kapanpun. Pengguna hanya memerlukan akun atau nomor tertentu sehingga aplikasi media sosial dapat digunakan. Layanan berbasis media sosial pada kondisi saat ini sangat membantu karena ada pembatasan dari gerak berupa social distancing/pshycal distancing ataupun PSBB sehingga aktivitas dibatasi untuk menekan penyebaran virus corona. Pelayanan menggunakan media sosial mengalami peningkatan secara drastis, terutama pada masa awal dikeluarkannya peraturan dalam pembatasan aktivitas. Dalam dunia Pendidikan pembatasan aktivitas pembelajaran akan berlangsung sampai akhir semester depan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh kemendikbud ristek. Sehingga penggunaan media sosial sebagai bentuk layanan informasi bagi civitas akademika UPI akan berlangsung sampai akhir tahun 2020. Walaupun pada masa new normal atau kebiasaan baru yang akan mulai ditetapkan pada akhir Juni 2020 tentang pelayanan akan dilakukan tapi masih terbatas, dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh Rektor UPI. Sehingga peran dari media sosial ini masih tinggi dalam memberikan layanan informasi terhadap pengguna.

Adapun jalur pelayanan yang bersifat Tanpa Tatap muka, pemohon akan disediakan sarana infrastruktur dan dukungan teknologi dan sistem informasi secara online, pemohon dapat melakukan proses perolehan pelayanan dari ULT secara sistematis melalui: (1) mengakses jenis kebutuhan pemenuhan layanan dari ULT melalui email, Twitter, website upi.edu, maupun facebook. Jika pemohon telah melakukan registrasi sebelumnya melalui akun sesuai dengan email yang sudah dimiliki selama ini. Jika belum melakukan registrasi maka akan dilayani oleh: (2) Bantuan helpdesk loket ULT, dengan demikian pemohon harus datang tatap muka dulu dan melakukan registrasi di heldesk loket yang ada di Sekretariat ULT, selanjutnya permohonan pemenuhan kebutuhan data dan informasi dapat dilakukan secara online. Dari kedua jalur non tatap

muka di atas keduanya akan dapat memperoleh layanan yang sama dengan pemohon yang melakukannya secara tatap muka. Berikut adalah bagan skema umum dari Unit Layanan Terpadu (ULT) UPI:



Bagan-1 Skema Umum Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Pendidikan

Keberadaan layanan ULT akan didukung oleh sejumlah sumber data dan informasi tentang universitas di Gedung University Center, dari skema yang telah dibangun ada sistem yang bekerja di sekretariat ULT ini, prosesnya akan dimulai dari tahapan layanan kepada para pemohon data dan informasi serta dokumen yang berhubungan dengan universitas. Keberadaan layanan ULT ini didukung oleh sejumlah unit kerja yang ada di UPI. Dengan demikian tahapan akan dimulai dengan langkah: (a) Pemohon masuk ke pintu loket ULT; (b) pemohon melakukan registrasi di helpdesk yang berkesesuaian sebagaimana dirancang di awal ada 4 layanan loket (helpdesk) yang tersedia; (c) misalnya pemohon berada di loket 1 (helpdesk-1) yang khusus menangani Renbang, sapsras dan keuangan. Pada helpdesk (loket-1) ini akan disuguhkan juga 5 sistem data dan informasi digital yang meliputi website upi.edu, website PPID, website informasi publik, website helpdesk dan faq atau sosial media, dan website lapor. Kelima website yang bersisi data dan informasi digital tersebut disuplai oleh 8 unit kerja/kelembagaan yang ada di lingkungan UPI, termasuk Sekretariat Rektorat. Berikut adalah skema interelasi antar sistem informasi digital (website) yang dimiliki UPI dalam rangka memberikan data dan informasi yang ada di setiap helpdesk (loket) di ruangan ULT.

Dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia yang berbasas: cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan caranya sederhana. Mengedepankan Pelayanan Informasi Publik yang “Prima” atau Excellent Service atau pelayanan prima menjadi dasar untuk melaksanakan pelayanan informasi publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Pelayanan informasi publik berstandar minimal: memiliki nilai kepedulian, memiliki nilai tindakan kebaikan, dan memiliki nilai memuaskan terhadap publik pengguna layanan. Nilai layanan tersebut berorientasi pada Surat Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor: 6093/UN40/KP2019 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia telah mempublikasikan informasi melalui berbagai media agar pengguna layanan yakni sivitas akademika dan masyarakat umum dapat secara mudah mengakses informasi di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Beberapa teknologi penunjang pelayanan yang telah terintegrasi ke dalam sebuah software untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Salah-satu bentuk penerapan teknologi di bidang layanan informasi yaitu website. Selain menyajikan informasi secara lengkap, website juga dapat memudahkan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Unit Layanan Terpadu UPI memiliki website yang terhubung dengan media sosial dan email. Sehingga dengan mengakses website ULT pengguna dapat terhubung langsung dengan media sosial dan dapat mengirim email untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. ULT UPI memiliki 6 loket yang terhubung dengan unit-unit kerja yang terdapat di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penggunaan metode penelitian ini dimaksudkan agar diperoleh hasil kajian yang berbasis data dan analisis yang komprehensif tentang penggunaan teknologi informasi dalam Layanan Publik Unit Layanan Terpadu. Populasi dalam penelitian merupakan target yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi adalah target generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna layanan ULT yang merupakan stakeholders dari UPI dengan populasi sebanyak 7000 setelah melalui perhitungan statistika menggunakan rumus Yamane maka diperoleh sampel sebanyak 380 responden yang sesuai dengan perhitungan yang sudah dilakukan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik purposive random sampling. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik purposive random sampling yang artinya teknik penentuan sampel yang disebut juga judgemental sampling yang digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel yang dianggap ahli (Dr. Priyono, 2008, hlm. 44) dan random sampling adalah pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak dan sederhana tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Widhi & Zarah, 2016, hlm. 60).

Teknik ini diambil karena peneliti akan membutuhkan partisipan secara acak namun dengan pertimbangan tertentu yang sudah disebutkan pada bagian sebelumnya. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan formula Taro Yamane dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diambil

N = jumlah populasi pada penelitian

e = taraf nyata 5%

Teknik pengumpulan data

Penelitian di lapangan dilakukan dengan cara menyebarkan survei kepada responden yang dianggap sesuai dengan kriteria yang dipilih. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan informasi. Pengumpulan informasi dilakukan dengan google form. Langkah-langkah penyusunan angket adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun kisi-kisi daftar pernyataan.
- 2) Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban.
- 3) Menetapkan skala penilaian angket dengan kriteria pemberian bobot untuk setiap alternatif jawaban, skala penilaian jawaban angket yang digunakan adalah skala lima kategori ordinal skala Likert. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan 4 kategori sebagai berikut :

**Tabel 2.1.** Kriteria Bobot Nilai Alternatif Skala Likert

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Adapun pernyataan-pernyataan penelitian yang disusun pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2** Angket Suvei kepada Pengguna ULT

No	PERNYATAAN
	Identitas :
	Nama : .....
	Alamat : .....
	Pekerjaan : .....
	Jenis Layanan informasi : .....
1	Memberikan Pelayanan dengan ramah, sopan, dan santun
2	Memberikan Pelayanan yang tuntas
3	Pelayanan untuk semua lapisan masyarakat
4	Apakah layanan informasi terkait covid-19 tersedia di ULT
5	Petugas layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan
6	Petugas layanan melakukan layanan yang responsif waktu
7	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)
8	Tersedia aturan Perilaku dan Kode Etik Petugas Layanan
9	Informasi yang dibutuhkan tersedia terkait dengan Covid 19 (bantuan kepada mahasiswa, bantuan untuk masyarakat sekitar, penyaluran bantuan dll)
10	Informasi yang diberikan menggunakan media sosial ULT (Twitter) apakah cukup jelas?

- 11 Informasi yang diberikan melalui Instagram ULT apakah cukup jelas?
  - 12 Sarana komunikasi berupa nomor telepon yang profesional
  - 13 Sarana informasi berupa media sosial yang memadai
  - 14 Sarana komunikasi berupa email yang profesional
  - 15 Informasi yang diberikan menggunakan media social ULT (Facebook) apakah cukup jelas?
  - 16 Informasi yang diberikan melalui *website* apakah cukup jelas?
  - 17 Mekanisme dan prosedur pelayanan yang jelas
  - 18 Apakah Informasi terkait covid 19 mudah diakses pada layanan informasi ULT
  - 19 Apakah ketika memerlukan layanan informasi terdapat kesulitan dalam mengakses informasi?
  - 20 Waktu tunggu dalam layanan informasi yang dibutuhkan
    - a. Cukup
    - b. Sedang
    - c. Sangat lama
  - 21 Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus
  - 22 Layanan informasi yang dilakukan sesuai dengan jam kerja (07.30 – 16.00)
  - 23 Apakah informasi yang diperlukan sudah terpenuhi di layanan informasi (*Costumer Service*)?
  - 24 Bagaimana pendapat saudara terhadap penyediaan layanan melalui aplikasi dan/atau konten melalui internet?
  - 25 Bagaimana kejelasan informasi dalam konten yang diunggah melalui aplikasi dan/atau internet?
  - 26 Bagaimana pendapat saudara terhadap efektifitas peralihan pelayanan informasi yang berbasis online?
  - 27 Apakah terdapat kesulitan dan hambatan yang saudara alami dengan adanya sistem pelayanan berbasis online tersebut?
  - 28 Bagaimana kepuasan saudara dengan adanya sistem pelayanan berbasis online tersebut?
  - 29 Apakah saudara mendapatkan pelayanan yang memadai dengan adanya sistem pelayanan berbasis online?
  - 30 Bagaimana pendapat saudara terhadap kebijakan pelayanan informasi berbasis online tersebut?
  - 31 Apakah dengan adanya sistem pelayanan berbasis online ini memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi?
  - 32 Bagaimana pendapat saudara terhadap kejelasan informasi di Universitas Pendidikan Indonesia? .....
  - 33 Menurut saudara, kategori/topik informasi apa yang paling dibutuhkan oleh publik? .....
- 

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian tentang layanan informasi Unit Layanan Terpadu UPI yang dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2020. Adapun populasi pengguna layanan informasi sebanyak 7000

dan berdasarkan dari hasil perhitungan statistika diperoleh responden sebanyak 378 dengan digenapkan 380 responden.



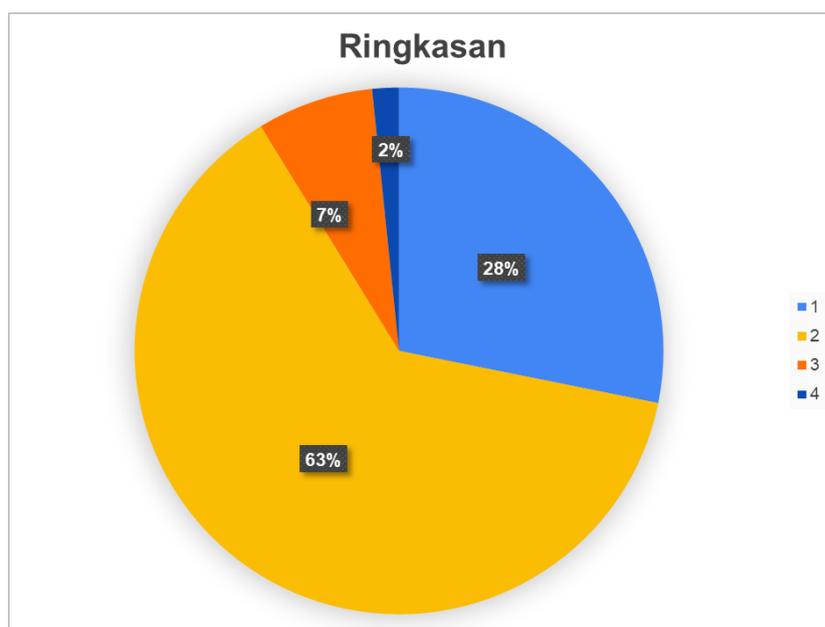
**Grafik 3.1** Hasil Perhitungan statistik

Value 1 = Sangat Setuju      Value 3 = Tidak Setuju  
Value 2 = Setuju      Value 4 = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) dari 380 responden dengan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. ULT Melakukan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang Jelas;
2. Petugas ULT memberikan pelayanan yang tuntas;
3. Apakah saudara mendapatkan pelayanan yang memadai dengan adanya sistem pelayanan berbasis online;
4. Apakah layanan informasi terkait COVID-19 tersedia di ULT;
5. Informasi yang dibutuhkan tersedia terkait dengan Covid 19 (bantuan kepada mahasiswa, bantuan untuk masyarakat sekitar, penyaluran bantuan dll);
6. Informasi yang diberikan menggunakan media sosial ULT (Twitter, Facebook, Instagram, WA,Website) cukup jelas;
7. Sarana komunikasi berupa email yang profesional;
8. Sarana komunikasi berupa nomor telepon yang profesional;
9. Informasi yang diberikan melalui website cukup jelas;
10. Tersedia sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus;
11. Bagaimana kepuasan saudara dengan adanya sistem pelayanan berbasis online;
12. Petugas layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan;
13. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan);
14. Petugas ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan;
15. Tersedia aturan perilaku dan kode etik petugas layanan;
16. Layanan informasi yang dilakukan sesuai dengan jam kerja (08.30 - 16.00);
17. Petugas layanan melakukan layanan yang responsif waktu;
18. Peralihan pelayanan informasi ke berbasis online efektif;
19. Kejelasan informasi di Universitas Pendidikan Indonesia;
20. Kejelasan informasi dalam konten yang diunggah melalui media sosial dan/atau website;

## 21. Informasi terkait COVID 19 mudah diakses pada layanan informasi ULT.



**Bagan 3.1** Data layanan Informasi yang dibutuhkan publik

1 = Sangat Setuju      3 = Tidak Setuju  
 2 = Setuju          4 = Sangat Tidak Setuju

Didapatkan gambaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT berdasarkan 380 responden. Bahwa dalam grafik ringkasan sebaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT berdasarkan 380 responden dengan nilai respon sebagai berikut: Sangat Puas 28%, Puas 63 %, Tidak Puas 7 %, Sangat Tidak Puas 2 %.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ULT sudah dapat diterima dengan baik oleh pengguna, tapi layanan yang harus dilakukan harus lebih meningkat dan inovatif untuk menghadapi kondisi yang terjadi. Pada kondisi covid 19 perlu dilakukan pengembangan sehingga permasalahan terkait layanan dapat diantisipasi dan memperoleh solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Pelayanan pada masa pandemi mengalami penyesuaian dikarenakan pelayanan tatap muka mengalami penutupan sesuai dengan kebijakan covid 19. Media yang dapat digunakan pada masa pandemi ini adalah media online berbasis media sosial. E-mail sebagai media berbasis online mengalami peningkatan pula walaupun tidak setinggi peningkatan penggunaan media sosial. Media sosial berkembang menjadi media alternatif dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. ULT UPI mengalami peningkatan yang cukup tinggi dalam pelayanan online ini. Penelitian yang dilakukan terhadap 380 responden selama bulan April–Juli 2020. pengguna layanan informasi ULT selama masa pandemi menyatakan bahwa layanan ULT pada masa pandemi memberikan kepuasan dengan kategori sangat puas 28% dan 63 % menyatakan puas dengan layanan ULT UPI. Menurut [Kasmir \(2017\)](#) pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pemberian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat tercapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Pelayanan yang memuaskan pelanggan akan berimbas pada citra Lembaga. Dengan terpaukannya pengguna layanan

informasi ini dapat meningkatkan citra dari Lembaga tersebut. Selain itu pula UPI dapat lebih dijadikan Lembaga Pendidikan yang diminati oleh calon peserta didik dikarenakan citra positif yang terbentuk dari pelayanan yang memuaskan bagi pengguna.

Pelayanan dengan menggunakan media online menjadi sebuah tantangan. Disaat semua komunikasi dilakukan secara online untuk menghindari penyebaran virus yang sedang dihadapi pada saat ini. Pelayanan yang diberikan oleh Customer Service ULT ini dianggapi oleh pengguna dengan memberikan masukan-masukan berupa keinginan untuk mendapatkan informasi dengan cepat. Dalam pelayanan informasi yang telah dilakukan pengguna memberikan penilaian bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh customer service cukup efektif dan reponsif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Menurut Prasetyo dan Miftahul dalam [Sanistsya \(2015\)](#) kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima (perceived service) Pada layanan ini pula dikemukakan oleh responden sebagai pengguna bahwa tanggapan yang diberikan oleh customer services dilakukan dengan baik.. Walaupun komunikasinya berbasis media tapi pengguna dapat merasakan empati yang diberikan oleh CS. Pengguna juga merasakan bahwa CS yang melakukan layanan informasi memiliki empati yang baik sehingga dirasakan memberikan informasi dan juga solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

Informasi yang diberikan oleh CS ULT cukup jelas dan dapat dipahami. Pengguna pada ULT UPI pada masa pandemi ini tidak hanya mahasiswa yang sudah kuliah di UPI tapi juga adalah siswa yang akan melakukan pendaftaran sebagai mahasiswa baru. Beberapa responden menyatakan bahwa informasi terbaru hendaknya lebih cepat di update pada media sosial yang ada seperti pada Instagram, facebook, WhatsApps dan juga website. Sebagai digital native, siswa atau mahasiswa pengguna layanan informasi ini lebih dapat beradaptasi dengan kondisi yang mengharuskan menggunakan media social sebagai media dalam komunikasi. Media sosial memiliki kelebihan dalam proses komunikasi yang dilakukan diantaranya fleksibel dengan waktu, kapanpun dapat digunakan. Kemudian juga dalam media ini dapat di share link yang dapat memberikan informasi lebih jelas tidak hanya berupa teks atau suara saja jika perlu penjelasan lebih rinci. Menurut responden juga bahwa media sosial dapat membantu dalam memberikan informasi lebih jelas. Dengan disertai teks, gambar, video sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik. Adapun masukan terkait dengan layanan berbasis media sosial ini adalah bahwa mereka berharap media sosial ini dapat lebih ditingkatkan lagi terkait informasinya dengan lebih rinci dan pengembangan dalam layanan berbasis media social ini adalah dengan berbasis aplikasi berbasis smartphone. Pengembangan pemanfaatan media sosial tentu tidak dapat dielakkan lagi, terutama pada saat kondisi yang mengharuskan kegiatan tatap muka perlu dihindari. Kemampuan dari para customer services perlu mengalami peningkatan guna memberikan pelayanan yang baik untuk tercapainya kepuasan pengguna pada layanan informasi. Selain itu pula dengan adanya layanan informasi yang baik akan meningkatkan citra Lembaga UPI sebagai Lembaga Pendidikan yang memberikan layanan bagi civitas akademika dan stake holder juga para calon mahasiswa sebagai pengguna layanan informasi.

#### **4. SIMPULAN**

Teknologi Informasi merupakan keniscayaan dalam masa pandemic covid 19. Upaya yang dilakukan oleh Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Pendidikan Indonesia ini

adalah untuk meningkatkan layanan dan diharapkan akan mempunyai inovasi dalam pelayanan secara prima. Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa gambaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT berdasarkan 380 responden yang diteliti diperoleh grafik ringkasan sebaran layanan Informasi yang dibutuhkan publik melalui layanan ULT berdasarkan 380 responden dengan nilai respon sebagai berikut: Sangat Puas 28%, Puas 63 %, Tidak Puas 7 %, Sangat Tidak Puas 2 %. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan ULT memberikan kepuasan pada pengguna tertinggi terdapat pada kategori puas. Dengan demikian layanan ULT telah memberikan layanan yang memberikan kepuasan pada pengguna/user pada kategori baik. Sedangkan respon ketidakpuasan untuk layanan ULT berada dengan nilai terendah. Semoga layanan ULT UPI dapat terus meningkatkan layanannya sesuai dengan harapan civitas akademika dan masyarakat umum. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait pelayanan yang dilakukan pada layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) UPI dalam peningkatan layanan maupun pengembangan-pengembangan yang telah dilakukan. Pemanfaatan teknologi informasi melalui internet dengan inovasi-inovasi yang dilakukan dalam rangka memuaskan civitas akademika UPI dan masyarakat umum sebagai Pengguna informasi yang disediakan.

## 5. PERNYATAAN PENULIS

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa naskah artikel bebas dari plagiarisme.

## 6. REFERENSI

- Basuki, S. (2004). Pengantar dokumentasi. Bandung: Rekayasa Sains.
- Buttle, F. (2004). Customer Relationship Management: Concepts and Tools (Manajemen Hubungan Pelanggan). Malang: Buku Media Publishing.
- Kasmir (2017) Customer Services Excellent Teori dan Praktik. Jakarta ; Rajawali Press.
- Klimanov, D. & Frolkina, E. (2015) The Impact Of Crm System Use On Companies' Customer Understanding: The Case Of The Russian Ophthalmology Market. *Trziste*. 27(1) 75-92.
- Mohammad, A.A. Rashid, B. & Tahir, S. (2013). Assessing the influence of customer relationship management (CRM) dimensions on organization performance: An emperical study in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 4(3) 228-247.
- Negoro, S.H. (2015). Kredibilitas Customer Service dan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 11(2) 215-230.
- Oesman, Y.M. (2010). Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, R. (2014). Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta:Rajawali Pers.
- Selwyn, N. (2009), "The digital native – myth and reality", *Aslib Proceedings*, Vol. 61 No. 4, pp. 364-379. <https://doi.org/10.1108/00012530910973776>
- Soemirat, S. & Ardianto, E. (2010). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwarno, W. (2010). Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

The World Bank. (2003). Lifelong Learning in The Global Knowledge Economy. Diakses dari: [http://siteresources.worldbank.org/INTLL/Resources/Lifelong-Learning-in-the-Global-Knowledge-Economy/lifelonglearning\\_GKE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTLL/Resources/Lifelong-Learning-in-the-Global-Knowledge-Economy/lifelonglearning_GKE.pdf)