

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Unit Layanan Terpadu di Universitas Pendidikan Indonesia selama masa pandemi COVID-19 sebelumnya sudah melakukan survei dan dalam survei tersebut ada saja pengguna informasi yang merasa kebutuhan informasinya tidak terpenuhi. Bahkan pada survei tahun 2020, dimana awal seluruh dunia, khususnya di Indonesia mengalami pandemi COVID-19.. Kemudian pada tahun 2021 Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia tidak mendapatkan kejuaraan seperti tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 dan tahun setelahnya yaitu 2021 dan 2022.

Pada survei Unit Layanan Terpadu yang telah dilaksanakan berikut merupakan hasil dari diagram pie hasil survei pada tahun 2020 dan 2021 yang telah peneliti olah dalam bentuk tabel.

Tabel.1. *Survei Kepuasan Responden di ULT*

Skala Pengukuran	Rekap Responden 2020	Rekap Responden 2021
Sangat Tidak Puas	26,48 %	14, 44 %
Tidak Puas	25,49 %	28,26 %
Puas	25,29 %	31, 83 %
Sangat Puas	22,72 %	25, 46 %

(Sumber: ULT Universitas Pendidikan Indonesia 2020,2021)

Dalam tabel diatas terlihat pada tahun 2020, yaitu dimana pandemi COVID-19 dimulai, terlihat terdapat hasil yang menyatakan bahwa banyak ketidakpuasan pengguna informasi pada Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini. Namun, pada tahun 2021, mulai naik kembali kepuasan pengguna informasi, tetapi tidak dipungkiri ada beberapa pengguna informasi yang masih merasa belum cukup puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh Curtomer Service di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini. Dengan adanya kenaikan dan penurunan persentase dalam kepuasan pengguna

informasi ini, maka peneliti ingin lebih lanjut untuk meneliti para customer service di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini.

Tabel.2. *Survei Kepuasan Responden di ULT*

Tahun	Nama	Jenis Kelamin	Layanan Yang Diterima	Kritik dan Saran
2020	S	L	Permohonan akreditasi jurusan	mohon akreditasi dapat didownload
2020	T A	L	Legalisir	Gunakan EYD yang baik. Berikan solusi, bukan berusaha untuk menutup percakapan. Harus lebih ramah dan melayani dalam situasi apapun.
2020	C	L	SNMPTN	Informasi kurang jelas, susah dihubungi
2021	O Y	P	RMB	baiknya respon yg diberikan lebih tanggap
2021	B W	L	RMB	tambah personil agar cepat menjawab
2021	C M	P	RMB	Seharusnya ada opsi layanan call center
2021	T A	P	RMB	sistem kadang susah diakses
2021	R	L	biaya masuk	informasi sulit dipahami

(Sumber: ULT Universitas Pendidikan Indonesia 2020,2021)

Disebutkan dalam survei yang telah dilakukan sebelumnya, beberapa responden menyatakan bahwa informasi yang dipaparkan kurang informatif. Menurut respondenya informasi yang disampaikan kurang jelas dan dapat dipahami. Selain itu, ada yang meminta agar lebih tanggap dan ditambah personilnya agar dapat segera menjawab informasi yang diminta. Selain itu, dalam tabel di bawah ini terdapat prestasi yang telah dimenangkan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia. Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini dapat dikatakan masih baru, karena dibuat pada tahun 2018. Namun, dari hasil kerjanya selalu mendapatkan prestasi hampir setiap tahunnya. Dapat kita lihat pada tabel dibawah terdapat 3 prestasi dari tahun 2019, 2021, dan 2022. Namun pada tahun 2020 dimana pandemi COVID-19 mulai menyebar di seluruh bagian dunia, Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga pasti terkena dampaknya, diantaranya tidak mendapatkan Anugrah dikti seperti biasanya.

Sri Andayani, 2023

UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PENGELOLAAN INFORMASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3. *Prestasi ULT*

No.	Prestasi	Tahun
1.	Terbaik 1 Pengelolaan Lapor PTN	2019
2.	Terbaik 3 Unit Layanan Terpadu Kemdikbudristek	2021
3.	Bronze Winner PTN-BH Unit Layanan Terpadu Diktiristek	2022

(Sumber: *Website HUMAS UPI*)

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh terdapat beberapa masalah yang dapat diteliti di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemi COVID-19 ini. Sebagaimana data yang telah dijelaskan dalam tabel bahwa terlihat dari tahun 2020 hanya terdapat 3 keluhan, namun pada 2021 bertambah menjadi 5 keluhan. kemudian pada tahun 2020 dimana pandemi COVID-19 mulai menyebar di seluruh bagian dunia, Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga pasti terkena dampaknya, diantaranya pada tahun 2020 Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia tidak mendapatkan Anugrah dikti seperti biasanya.

Selain itu, dengan persaingan yang ketat di dalam suatu organisasi ini, banyak juga yang memandang sebelah mata pekerjaan yang dilakukan oleh Customer Service. Ada saja yang menganggap pekerjaan ini mudah, dan santai. Maka dari itu, kita dapat mencari jawaban atas hal tersebut kepada objek yang dibicarakan tersebut. Karena pada dasarnya setiap manusia memiliki perspektif yang berbeda terhadap suatu hal. Jika hanya dari satu sisi saja, kita tidak akan pernah mengetahui seperti apa yang sebenarnya terjadi. Beruntungnya, sumber daya manusia yang ada di Unit Layanan Terpadu ini mengerti teknologi. Sehingga dapat menggunakan teknologi dengan baik. Walaupun banyak yang terhambat dan informasi harus terus berjalan, tenaga kerja Unit Layanan terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini, khususnya Customer Service tetap dapat melayani para pelanggannya yang membutuhkan informasi dengan bantuan teknologi tersebut. Beberapa teknologi yang digunakan oleh Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini yaitu Website, WhatsApp, dan Social Media seperti Instagram, Facebook juga Twitter. Meskipun dibantu dengan antuan teknologi,

pasti ada saja beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja mereka. Apalagi dengan kondisi dunia yang sedang terdampak COVID-19 ini.

Kinerja (performance), sejak dahulu selalu menjadi sebuah subjek di dunia, apalagi saat ini. Dimana dunia terus berkembang dan maju. Hal ini sendiri menjadi konsekuensi tuntutan untuk masyarakat terhadap prestasi atau kemampuan bekerja yang baik, begitu pula untuk tenaga kerja pelayan informasi sendiri, kinerja ini menjadi suatu hal yang dibutuhkan agar dapat terciptanya pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Kemudian, mutu sendiri tidak terpisahkan dari standar, karena kinerja diukur berdasarkan standar. Melalui kinerja ini, diharapkan dapat membuat kontribusi profesionalnya dengan nyata untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara umum pada lembaga atau organisasi tempatnya bekerja.

Menurut McDonald dan Lawton (dalam Ratminto & Winarsih, 2013) mengemukakan indikator dari suatu kinerja antarlain yaitu: output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness. Kemudian untuk itu indikator tersebut dijabarkan seperti ini, yaitu : a *Efficiency* atau efisiensi yang merupakan suatu keadaan dimana menghasilkan tercapainya perbandingan terbaik antaramasukan serta keluaran di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. b *Effectiveness* atau efektivitas yaitu tercapainya suatu tujuan yang sudah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi dari suatu organisasi.

Selain kinerja dari tenaga kerja, komitmen dan dukungan dari pemimpin organisasi dan hal-hal pendukung lainnya tetap menjadi kunci utama. Bertemunya persepsi yang sama diantara dua komponen tersebut dalam menentukan sasaran dan tujuan, juga merupakan modal utama untuk meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi. Kinerja seorang individu (tenaga kerja) dapat dijadikan sebuah awal yang penting untuk terciptanya kinerja organisasi. Organisasi tidak akan dapat berfungsi dengan baik tanpa sumber daya manusia (SDM) di dalamnya. Tenaga Kerja juga memiliki fungsi sebagai perencana, pelaksana, dan juga pengendali yang berperan aktif untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang tentunya membutuhkan komunikasi dan informasi, baik yang berhubungan dengan dirinya maupun pada lingkungan sekitarnya. Dalam kesimpulannya IFLA mendefinisikan informasi sebagai: (a) Elemen penting untuk inovasi dan kreativitas, (b) Sumber untuk pemikiran serta pembelajaran manusia, (c) Kunci untuk membuat masyarakat memiliki pengetahuan yang luas, (d) Aspek yang memungkinkan masyarakat lebih berkembang dalam kehidupan akademik, pekerjaan serta kesehatan. (e) Aset penting untuk pembangunan sosio-ekonomi nasional. (dalam Johan, 2019, hlm.16). Dalam hal ini Unit Pelayanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia yang merujuk pada Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 6093/UN40/HK/2019 Tentang Pelayanan Publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia merupakan pelaksana pelayanan publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Yang memiliki tugas Penyelenggara Pelayanan Publik di Universitas Pendidikan Indonesia, antara sebagai berikut : (1). Pelaksana pelayanan, (2). Pengelola pengaduan masyarakat, (3). Pengelolaan informasi, (4). Pengawasan internal, (5). Penyuluhan kepada masyarakat, (6). Pelaksanaan konsultasi.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Secara garis besar menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan merupakan hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006).

Menurut Fitzimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2006) dikatakan bahwa terdapat lima indikator dalam pelayanan publik. Indikator tersebut diantaranya yaitu: (1) *Reability*, yaitu pemberin pelayanan yang tepat dan benar. (2) *Tangibles*, yaitu persediaan yang memadai, baik sumber daya manusia maupun lainnya. (3) *Responsive*, yaitu kecepatan dalam melayani pengguna informasi. (4) *Assurance*, yaitu tingkat perhatian terhadap etika serta moral ketika memberikan pelayanan. (5) *Emphathy*, yaitu keinginan dari pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang tentunya membutuhkan komunikasi dan informasi, baik yang berhubungan dengan dirinya maupun pada lingkungan sekitarnya. Dalam kesimpulannya IFLA mendefinisikan informasi sebagai: (a) Elemen penting untuk inovasi dan kreativitas, (b) Sumber untuk pemikiran serta pembelajaran manusia, (c) Kunci untuk membuat masyarakat memiliki pengetahuan yang luas, (d) Aspek yang memungkinkan masyarakat lebih berkembang dalam kehidupan akademik, pekerjaan serta kesehatan. (e) Aset penting untuk pembangunan sosio-ekonomi nasional. (dalam Johan, 2019, hlm.16). Dalam hal ini Unit Pelayanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia yang merujuk pada Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 6093/UN40/HK/2019 Tentang Pelayanan Publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia merupakan pelaksana pelayanan publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Yang memiliki tugas Penyelenggara Pelayanan Publik di Universitas Pendidikan Indonesia, antara sebagai berikut : (1). Pelaksana pelayanan, (2). Pengelola pengaduan masyarakat, (3). Pengelolaan informasi, (4). Pengawasan internal, (5). Penyuluhan kepada masyarakat, (6). Pelaksanaan konsultasi.

Sejak dulu hingga saat ini, informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Oleh karena itu Universitas pendidikan juga membuat sebuah unit yang mengelola informasi untuk memudahkan orang-orang yang membutuhkan informasi tersebut. Agar para pencari informasi bisa mendapatkan informasi akurat dan tidak terjebak oleh berita atau informasi yang tidak benar mengenai Universitas Pendidikan Indonesia. Karena saat ini mudah sekali untuk menyebarkan informasi, namun tidak pasti kebenarannya. Dan banyak yang akhirnya terjebak dalam informasi palsu tersebut. Informasi ini memiliki peranan yang begitu penting didalam berbagai aspek kehidupan ini. Karena pada dasarnya, informasi sendiri merupakan suatu data, baik itu data numerik maupun verbal yang mana telah diolah dengan sedemikian rupa sehingga informasi tersebut memiliki arti (Silvana dkk., 2019, hlm.148).

Seperti kita ketahui, seluruh dunia saat itu mengalami pandemi yang disebabkan oleh COVID-19, yang mana merupakan singkatan dari Corona Virus Disease -2019. WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) sendiri secara resmi telah meresmikan bahwasanya virus corona (COVID-19) ini dinyatakan sebagai pandemi di seluruh dunia ini mulai tanggal 9 Maret 2020 hingga tahun pada 21 Juni 2023 pemerintah mencabut status pandemi COVID-19. Dengan adanya pandemi yang disebabkan COVID-19 ini, banyak hal yang terhambat dalam berbagai bidang. Begitu pula, dengan yang terjadi di Unit Layanan Informasi Universitas Pendidikan Indonesia ini.

Dampak dari adanya pandemi COVID-19 ini, sudah pasti sangat luas. Bukan hanya pada bidang ekonomi, dan pendidikan saja, salah satunya yang terhambat adalah kebutuhan informasi. Lalu jika dari pengguna informasi merasa tidak puas atas kebutuhan informasi yang mereka butuhkan, bagaimana dengan tenaga kerja yang mengelola informasi tersebut. Dengan dibuatnya penelitian ini juga akan dapat menjawab apa saja hambatan yang mengganggu Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 ini. Selain itu kita juga akan mendapatkan solusi untuk penanganannya. karena mau ataupun tidak mau kita harus terus menjalankan kehidupan ini, maka dari itu kita membutuhkan adaptasi di masa pandemi ini, apa saja yang akan dibutuhkan dan malah tersisihkan di masa pandemi ini. Karena seperti kita ketahui bahwa dengan adanya pandemi COVID-19 ini banyak sekali larangan dan batasan yang dibuat untuk menjaga kita dari penyebaran virus ini, dan kita diharuskan untuk menjaga diri kita masing-masing. Banyak tempat yang ditutup dan dibatasi untuk adanya kunjungan, begitu juga dengan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini. Saat sebelum pandemi COVID-19 ini, orang-orang yang membutuhkan informasi lebih lanjut biasanya langsung mengunjungi, tetapi dengan pembatasan ini, orang-orang tidak dapat mengunjungi langsung, sedangkan informasi harus terus berjalan. Saifuddin (2021) mengatakan bahwasanya pandemi COVID-19 ini menyebabkan banyak perubahan, diantaranya berubahnya cara kerja organisasi serta kehidupan jutaan manusia di dunia ini. Termasuk juga berubahnya cara kerja birokrasi. Semuanya harus dapat

beradaptasi menyesuaikan dengan kondisi pandemi COVID-19 yang sedang dihadapi saat ini.

Sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di Unit layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini, mereka bertugas sebagai Customer Service yang memiliki tugas mengelola serta melayani informasi untuk publik. Untuk itu, peneliti mengaitkan penelitian ini dengan beberapa mata kuliah yang telah dipelajari selama kuliah, diantaranya yaitu Mata Kuliah Pengembangan Sumber Daya Manusia Perpustakaan dan Informasi, Sistem Informasi Manajemen, Customer Relationship Management, serta Literasi Informasi, yang mana di dalamnya membahas kebutuhan informasi dan banyak hal lainnya yang dapat membantu penelitian ini.

Dari penelitian ini hal-hal yang berhubungan dengan mata kuliah tersebut diantaranya yaitu, untuk pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dan informasi tujuan dari pengembangan sumber daya manusia sendiri yaitu untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja melalui pendidikan serta pelatihan agar dapat menciptakan suatu produk yang bermutu dan mampu memajukan organisasi. Dalam penelitian ini, kita dapat mengetahui apakah tenaga kerja yang ada di Unit Layanan terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini mendapatkan pendidikan serta pelatihan yang nantinya akan berdampak pada kinerja mereka. Kemudian, kita juga dapat mengetahui apakah Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini sudah menerapkan Sistem Informai Manajemen, yang mana dapat sangat berguna untuk menunjang dan mengendalikan operasi perusahaan, yang mana dengan adanya Sistem Informasi Manajemen ini, dapat membantu meringankan pekerjaan mereka, sehingga dapar terjadinya efektivitas dan efisiensi, yang akan membuat kinerja lebih bermutu.

Kemudian untuk CRM (Customer Relationship Management) seperti yang dikatakan oleh Newell (dalam Imasari & Nursalin, 2011, hlm.185) Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu modifikasi dan pembelajaran perilaku konsumen pada setiap waktu dari setiap interaksi yang dilakukan konsumen tersebut, perlakuan terhadap konsumen serta membangun kekuatan diantara konsumen dengan perusahaan. Dalam Mata Kuliah Literasi

Informasi, membahas juga tentang kebutuhan informasi, yang mana menurut Sarasevic dkk (Widyastuti dkk., 2016, hlm.3) menyampaikan bahwa ada beberapa faktor tertentu yang perlu diperhatikan dalam penelitian mengenai kebutuhan informasi, diantaranya yaitu persepsi mengenai masalah yang dihadapi, perencanaan penggunaan informasi, relevansi wawasan seseorang dengan kebutuhannya, dan dugaan ketersediaan informasi. Seperti kita ketahui bahwa Unit layanan Terpadu Universitas Pendidikan ini merupakan pusat informasi segala hal mengenai Universitas Pendidikan Indonesia, yang mana para pencari informasi yang membutuhkan informasi seputar Universitas Pendidikan Indonesia ini, pasti akan menyalurkan kebutuhan informasinya kepada Unit layanan Terpadu.

Penelitian mengenai kinerja layanan publik pernah dilakukan oleh Nur Rizkah, S (2016) dengan judul “Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) (Studi Kasus: Kekerasan Seksual Di Kabupaten Sinjai)” dilihat dari segi efisiensi dan efektivitas menggunakan indikator kinerja dari McDonald dan Lawton pada kasus kekerasan seksual di kabupaten Sinjai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil Penelitian terhadap kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak dilihat dari segi efisiensi bahwa Pusat Pelayan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam menjalankan tugasnya sudah efisien karena seluruh kasus kekerasan seksual sudah diselesaikan dengan memenuhi target penyelesaian kasus dengan memberikan pelayanan rehabilitasi sosial, pelayanan kesehatan, dan bantuan hukum. Kemudian dilihat dari efektivitas terbagi atas dua indikator yaitu program dari P2TP2A kabupaten Sinjai selama kurun waktu terbentuk sudah menjalankan program kerja dengan efektif. Dapat dilihat dari sosialisasi undang- undang yang telah diberikan ke masyarakat, dan workshop ke sekolah-sekolah. Kemudian peran P2TP2A terhadap kasus kekerasan seksual belum berjalan efektif dilihat dari sosialisasi undang-undang di masyarakat dan sekolah-sekolah belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan kecenderungan sosialisasi P2TP2A yang tidak merata dan terpusat di daerah perkotaannya saja.

Selanjutnya ada penelitian dari Fadilah, U (2014) dengan judul Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak Di Provinsi Banten Tahun 2012. Fokus penelitian ini adalah Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak di Provinsi Banten Tahun 2012. Penelitian ini menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto yang memiliki indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Banten masih rendah karena hasil perhitungan diperoleh 61,4% dari angka minimal yaitu 65%. Saran peneliti dalam penelitian ini adalah dilengkapinya fasilitas sarana dan prasarana kantor yang dibutuhkan, pegawai diberikan pelatihan-pelatihan atau mengikuti diklat, membuat standarisasi waktu dalam hal menyelesaikan pekerjaannya serta membuat dan menjalankan program-program yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya perempuan dan anak.

Juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aksha Rahman (2022) dengan judul Pelayanan Perizinan Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Dengan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan pada DPMTSP ini telah memenuhi 5 (lima) variabel pelayanan publik, yaitu : (1) Tangibles (2) Reability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Emphaty.

Kemudian ada penelitian yang dilakukan Filho (2020) dengan judul Public Service Performance From The Perspective Of Marketing And Innovation Capabilities. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kapabilitas pemasaran dan sumber inovasi dalam kinerja pelayanan public. Penelitian ini menggunakan model persamaan structural di 259 organisasi layanan pos public di Brazil. Studi ini menunjukkan bahwa kapasitas pemasaran bertindak sebagai mediator parsial antara sumber inovasi dan kinerja organisasi serta

inovasi. Penelitian ini menghasilkan kontribusi teoritis dan praktis yang memperkuat serta mengembangkan lebih lanjut pola pikir strategis yang berfokus pada sumber inovasi dan kapabilitas pemasaran untuk meningkatkan kinerja layanan publik, menghadirkan model integratif serta menguji berbagai skala dan dimensi untuk mengevaluasi kinerja di sektor publik.

Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Qiushi Wang dan Meili Niu (2019) yang berjudul *Exploring The Relationship Between Government Budget Information And Citizens' Perception Of Public Service Performance In China*. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa penelitian ini mengkaji bagaimana informasi anggaran pemerintah dapat mempengaruhi kepuasan warga terhadap proses penganggaran, kepercayaan mereka kepada pemerintah, dan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini menemukan bahwa informasi anggaran berhubungan negatif dengan kepuasan anggaran, tetapi berhubungan positif dengan persepsi kinerja layanan publik melalui peningkatan kepercayaan warga. Temuan yang didapatkan ini memberikan bukti empiris untuk memahami hubungan yang kompleks antara informasi anggaran dan persepsi warga terhadap kinerja pemerintah.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rusmiana (2021) dengan judul penelitian *Manajemen Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Privinsi Kalimantan Tengah*. Dari penelitian ini menghasilkan data yang menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Privinsi Kalimantan Tengah telah terlaksana dengan baik. Didukung dengan data hasil survei kepuasan pelanggan pada bulan Januari hingga Maret tahun 2020 dimana tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik, dengan rata-rata 3,63 yang menandakan bahwa pelayanan di tempat tersebut sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Kemudian penelitian selanjutnya dari Pantun Bukit (2022) dengan penelitian berjudul *Dampak COVID-19 Terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi Tahun 2021*. Penelitian ini menggunakan metode survei, yang mana didukung dengan analisis kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) pada pelayanan unit perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi pada semester 1 tahun 2020 bernilai 90,278 untuk nilai IKM setelah melalui konversi. Dengan besaran tersebut menandakan bahwa mutu pelayanan masih berada pada level A, sehingga kinerja unit pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi memiliki kategori sangat baik.

Penelitian selanjutnya oleh Haryanto (2022) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu (ULT) Satu Pintu Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi di D.I Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari penelitian ini menghasilkan data yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di ULT satu pintu kemendikbudristek RI di DIY jika dilihat dari dimensi : a) bukti fisik (tangible), b) kehandalan (reability), c) daya tanggap (responsiveness), d) jaminan (assurance), dan e) empati (emphaty) maka masing-masing sudah sangat baik.

Selanjutnya penelitian oleh Tias (2021) dengan judul Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. Dari penelitian ini menghasilkan data yang menunjukkan bahwa profesionalisme kerja, kinerja pegawai, dan kualitas layanan berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya profesionalisme dan kinerja pegawai berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan, namun profesionalisme kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna jasa melalui kualitas pelayanan. Dan yang terakhir yaitu kinerja pegawai berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan jasa melalui kualitas layanan.

Dengan adanya penelitia-penelitian terdahulu sebagai referensi peneliti, dan berdasarkan pengamatan peneliti yang telah dilakukan di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini maka peneliti tertarik serta ingin mengetahui lebih dalam mengenai Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ini di masa pandemi COVID-19, dan juga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam serta ingin melihat fenomena yang terjadi di Unit

Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia ketika pandemi COVID-19 berlangsung dengan judul penelitian **“UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PENGELOLAAN INFORMASI”**.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pertanyaan Penelitian Umum

Bagaimana Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia dalam pengelolaan informasi di masa Pandemi COVID-19?

2. Pertanyaan Penelitian Khusus

- a. Mengapa terdapat ketidakpuasan terhadap Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemic COVID-19?
- b. Mengapa Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2020 tidak mendapatkan kejuaraan?

1.3. Tujuan

Tujuan dalam penelitian terbagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus. Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Unit Pelayanan Terpadu di Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi. Untuk tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apa yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna informasi di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemi COVID-19.
2. Untuk mengetahui apa penyebab Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia tidak mendapatkan kejuaraan pada tahun 2020.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan keilmuan perpustakaan dan sains informasi dalam aspek informasi dan komunikasi, terutama pada aspek pencarian, pengelolaan dan pelayanan informasi atau sebagai referensi mengenai Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia Di Masa Pandemi COVID-19 Dalam Pengelolaan Informasi.

1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia.

1. Bagi Kepala Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia

Penelitian diharapkan mampu memberikan saran atau masukan kepada kepala Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia guna mengambil langkah yang lebih baik lagi agar Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia terus meningkat, serta sebagai referensi untuk survei-survei yang akan dilakukan untuk kedepannya.

2. Bagi Staf Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan sebuah rekomendasi atau bahan evaluasi mengenai Unit Layanan Terpadu di masa pandemi COVID-19.

3. Sivitas Akademik Universitas Pendidikan Indonesia

Penelitian ini diharapkan mampu membuat Sivitas Akademika Universitas Pendidikan Indonesia agar lebih memaksimalkan serta menggunakan jasa-jasa Unit Layanan Terpadu yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia.

4. Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi kepada mahasiswa mengenai pemahaman tentang Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari pembelajaran serta dapat dijadikan sebagai penelitian lanjutan yang serupa.

5. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, dalam beberapa mata kuliah diantaranya Sistem Pelayanan Perpustakaan dan Informasi, Literasi Informasi, dan Customer Relationship Management. Selain itu, dapat menambah wawasan tentang lembaga informasi.

6. Dosen Mata kuliah Sumber Daya Manusia Perpustakaan dan Informasi, Customer Relationship Management, serta Literasi Informasi

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi serta wawasan kepada Dosen Mata Kuliah Sumber Daya Manusia Perpustakaan dan Informasi, Customer Relationship Management, serta Literasi Informasi. Juga dapat dikembangkan dan mendukung pembelajaran di dalam perkuliahan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi pada skripsi ini terdiri dari 5 Bab dengan susunan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, membahas latar belakang penelitian mengenai implementasi program duta baca dalam meningkatkan literasi masyarakat, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta struktur organisasi penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan konsep dan landasan teori yang mendukung dalam penelitian ini. Kemudian terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian ini yaitu program duta baca dan literasi masyarakat. Selain itu pada bab ini juga tercantum kerangka konseptual yang dapat mempermudah dalam memahami penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yang meliputi desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian, teknik pemeriksaan keabsahan data, serta isu etik dalam penelitian.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN, menjelaskan mengenai temuan penelitian di lapangan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Hasil penelitian tersebut berdasarkan pada teori yang dijelaskan dalam BAB II dan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya pada BAB I.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI, menjelaskan tentang penutup penelitian yang meliputi simpulan dari hasil penelitian, implikasi, serta memberikan rekomendasi terhadap pihak terkait berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.