

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan temuan serta pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dampak dari pandemi COVID-19 secara umum terhadap Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi sudah berjalan dengan baik. Staff Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia sudah memahami latar belakang serta tujuan dari pekerjaannya, kemudian Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga membuat perencanaan pekerjaan baik sebelum, ketika pandemi COVID-19 maupun sesudah pandemi COVID-19 berakhir, begitupun dengan pembagian pekerjaan. Selain itu, staff Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga mengetahui dan mengenali potensi dirinya masing-masing, serta memiliki motivasi bekerja dan saling menguatkan dengan sesama rekan kerja di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia.

Selanjutnya Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga sudah baik dalam kualitas pekerjaannya, dimana dalam kualitas pekerjaan ini terdapat kerapihan, ketelitian, serta keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaannya tersebut. Selanjutnya, kuantitas kerja dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapati selama bekerjapun tidak terlalu signifikan, bahkan dari hasil penelitian menyatakan bebannya hanya sedikit bahkan tidak ada, jikapun ada hanya dalam masa-masa tertentu dan tidak terlalu signifikan, situasinyaupun kondisional. Kemudian yang terakhir yaitu pemanfaatan waktu. Pemanfaatan waktu Unit Layanan Terpadu Pendidikan Indonesia pada masa pandemi ini juga sudah baik, karena hampir tidak ada lembur kecuali ketika ada kegiatan monitoring dan evaluasi serta melayani informasi melalui daring ketika penerimaan mahasiswa baru. Dan untuk kebijakan dalam pemanfaatan waktupun sudah dibuat oleh Universitas Pendidikan Indonesia.

5.1.2 Simpulan Khusus

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dalam penelitian ini, ada beberapa kesimpulan khusus berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut rincian simpulan berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut:

Pertama, Melihat dari daftar prestasi yang telah Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2019, 2021, dan 2022, Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia mendapatkan kejuaraan dari Kemdikbudristek. Namun pada tahun 2020 tidak mendapatkan penghargaan atau kejuaraan, ternyata penyebabnya karena memang Kemdikbudristek tidak mengadakan perlombaan untuk Unit Layanan Terpadu pada saat itu yaitu tahun 2020, tidak seperti tahun sebelumnya pada 2019 dan tahun setelah 2020.

Kedua, untuk ketidakpuasan dalam survei pada tahun 2020 terdapat sebanyak 26,48 % dan tahun 2021 sebanyak 14,44% yang merasa tidak puas dan diantaranya disebabkan oleh informasi yang mereka dapatkan sulit dimengerti, sulit untuk menghubungi, sistem yang sulit diakses, dan opsi layanan call center. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan mengenai informasi yang sulit dipahami dan kesulitan menghubungi, dikarenakan kurangnya literasi dari para pengguna informasi dan juga tidak mengerti alur untuk melakukan permintaan informasi kepada Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia. Karena para customer service di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia sudah memberikan informasi sesuai dengan permintaan dan bahkan sesuai dengan panduan yang ada, hingga menjelaskan dengan detail menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Kemudian untuk kesulitan menghubungi atau call center Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia memang belum menyediakan layanan call center karena belum ada SDM untuk menduduki posisi tersebut, terlebih layanan telepon dirasa kurang efektif karena dapat menghabiskan waktu hingga 1 jam hanya dengan 1 customer, sedangkan permintaan informasi di Unit Layanan Terpadu tidak hanya 1 orang, apalagi ketika musim penerimaan mahasiswa baru yang bisa hingga ribuan pesan masuk melalui WhatsApp.

Selanjutnya untuk kesulitan mendapat respon dari Unit Layanan Terpadu, biasanya dikarenakan customer yang berulang kali mengirimkan pesan dengan waktu yang berbeda sehingga antrian untuk pesan yang dibalas akan naik lagi, sedangkan customer akan membalas pesan satu persatu sesuai antrian dari bawah terlebih dahulu.

5.2 Implikasi

Implikasi dari penelitian ini adalah dapat memberikan rekomendasi kepada Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia untuk dapat lebih meningkatkan kinerja. Kemudian hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam mengenai kinerja Unit Layanan Terpadu. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran kepada pembaca terkait kinerja Unit Layanan Terpadu pada masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan pada penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan untuk pertimbangan berbagai pihak, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai yang membawahi Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan dapat memberikan dukungan penuh dengan menyediakan ruangan atau gedung serta sarana dan prasarana yang lebih baik, anggaran yang cukup, tambahan SDM, serta pelatihan sesuai bidang untuk meningkatkan sumber daya manusia untuk dapat menunjang kemajuan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia karena Unit Layanan Terpadu merupakan etalase Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bagi Staff Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia yang diharapkan dapat terus termotivasi serta dapat mengembangkan kinerja dan terus menggali potensi diri juga agar dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai dan mendapatkan kejuaraan lainnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya hendaknya teknik pengumpulan data yang digunakan lebih dari satu sehingga data yang didapatkan lebih akurat. Serta dapat mengembangkan indikator lain mengenai unit layanan terpadu.