

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era digital saat ini, informasi sering kali dihasilkan, disimpan, dan disebarkan melalui teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet, media sosial, basis data, dan jaringan komputer. Namun, penting untuk diingat bahwa informasi tidak hanya tentang jumlah besar data, tetapi juga tentang signifikansi atau nilai yang diberikan kepada data tersebut melalui pemrosesan dan interpretasi.

Dengan demikian, informasi tidak hanya merupakan representasi dari fakta atau data, tetapi juga merupakan alat yang kuat untuk memperluas pengetahuan, memfasilitasi komunikasi, dan mempengaruhi tindakan dan keputusan. Dalam konteks yang lebih luas, informasi dapat ditemukan di berbagai bidang, termasuk ilmu pengetahuan, teknologi, seni, bisnis, dan kehidupan sehari-hari.

Informasi merupakan hak semua orang dan tidak ada batasan mengenai semua itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, oleh sebab itu keterbukaan informasi pada publik atau masyarakat tidak bisa disepelekan. Semua orang sebagai warga negara mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Saat ini keterbukaan informasi publik menjadi indikator atau sebuah ciri dari sebuah negara yang demokratis, karena sebuah negara yang mengedepankan keterbukaan informasi publik menunjukkan bahwa negara telah hadir dalam upaya pemenuhan kedaulatan rakyat.

Dalam era revolusi industri perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat ini informasi merupakan aset yang paling utama. Kehadiran penyelenggara pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi. Perilaku kehidupan manusia saat ini sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi, sehingga masyarakat saat ini semakin mudah terhubung karena jaringan informasi yang massif. Semakin mudahnya akses informasi menjadikan kondisi masyarakat saat ini terjebak dalam era post truth atau kondisi pasca kebenaran karena dengan semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi akan semakin mudah muncul opini-opini yang belum tentu kebenarannya karena masing-masing individu akan meyakini opininya

merupakan sebuah kebenaran terlepas dari realita atau fakta yang sebenarnya terjadi.

Informasi adalah representasi dari data yang memiliki makna atau nilai bagi penerima atau pengguna informasi tersebut. Ini bisa berupa fakta, pengetahuan, atau pesan yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi. Informasi dapat membantu orang untuk memahami dunia di sekitar mereka, membuat keputusan yang lebih baik, dan berinteraksi dengan lingkungan mereka dengan lebih efektif.

Secara lebih teknis, informasi sering kali dianggap sebagai hasil dari pengolahan data, di mana data mentah diubah menjadi bentuk yang bermakna melalui proses interpretasi atau analisis. Misalnya, ketika data tentang suhu diubah menjadi laporan cuaca yang memberikan perkiraan tentang kondisi cuaca di suatu wilayah, maka informasi telah dihasilkan dari data tersebut.

Informasi publik adalah informasi yang tersedia untuk umum dan dapat diakses oleh siapa saja tanpa hambatan yang tidak sah. Ini termasuk informasi yang dihasilkan atau dikumpulkan oleh pemerintah, lembaga publik, atau badan lain yang didanai oleh dana publik. Tujuan dari keterbukaan informasi publik adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Informasi publik dapat mencakup berbagai jenis data, termasuk: 1) Dokumen Pemerintah: Misalnya, undang-undang, peraturan, kebijakan, dan dokumen lain yang dikeluarkan oleh pemerintah. 2) Data Statistik: Data demografis, data ekonomi, data kesehatan, dan data lain yang dikumpulkan oleh lembaga publik. 3) Catatan Pertemuan: Catatan dari pertemuan pemerintah, sidang parlemen, atau pertemuan badan publik lainnya. 4) Informasi Lingkungan: Informasi tentang kualitas udara, air, atau tanah, serta data lainnya yang terkait dengan lingkungan hidup. 5) Anggaran dan Pengeluaran: Detail tentang anggaran pemerintah dan bagaimana uang publik digunakan. 6) Laporan Keuangan: Laporan keuangan dari lembaga publik, termasuk laporan audit dan laporan pengeluaran.

Di era globalisasi ini, kebutuhan akan keterbukaan atau transparansi informasi dalam pelayanan publik yang efektif semakin meningkat. Pemerintah perlu menjamin akses yang maksimal dalam menyediakan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Keterbukaan informasi dalam pelayanan publik harus

ditingkatkan sehingga masyarakat dapat mengawasi serta berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Moenek dkk, 2020, hlm. 3). Oleh karena itu, pentingnya hak atas informasi semakin meningkat karena semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi oleh publik, yang pada gilirannya membuat penyelenggaraan negara tersebut lebih dapat dipertanggungjawabkan..

Keterbukaan informasi publik penting karena dapat meningkatkan Akuntabilitas: Dengan memungkinkan akses terhadap informasi, pemerintah dan lembaga publik menjadi lebih akuntabel atas tindakan dan keputusan mereka, mendorong Partisipasi Publik: Informasi yang tersedia secara terbuka memungkinkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan dan mendukung Pemerintahan yang Baik: Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama pemerintahan yang baik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keadilan, dan keberlanjutan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun, penting juga untuk memperhatikan perlindungan terhadap informasi sensitif atau pribadi, dan untuk mengatur akses terhadap informasi tersebut dengan bijaksana demi menjaga keamanan dan privasi.

Dalam suatu negara demokrasi, pemilik kekuasaan tertinggi adalah rakyat yang memberikan kewenangan kepada pemerintahnya untuk mempertahankan pemerintahan yang akuntabel. Kedaulatan rakyat ini diwujudkan dalam tiga bagian kekuasaan yaitu kekuasaan eksekutif, kekuasaan legislatif, dan kekuasaan yudikatif yang dilaksanakan oleh berbagai lembaga negara sesuai dengan tugas dan fungsinya. Selain itu dalam kehidupan negara demokrasi keterbukaan informasi publik sangat penting karena masyarakat dapat mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh badan publik terutama pemerintah. Penyelenggaraan kekuasaan dalam negara demokrasi harus dapat dipertanggung jawabkan kepada rakyat karena pemerintah dipilih oleh rakyat untuk melaksanakan amanat undang-undang. Keterbukaan informasi pada penyelenggaraan negara akan mewujudkan pemerintahan yang akuntabel karena akuntabilitas akan membawa menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang akan bermuara pada terjaminnya

hak asasi manusia (HAM). Keterbukaan informasi publik merupakan suatu hal yang sangat penting dan strategis bagi warga negara untuk menuju akses terhadap hak-hak lainnya dalam hal kesetaraan dan kebebasan.

Keterbukaan informasi publik pada masyarakat juga akan mewujudkan alur reformasi birokrasi yang berusaha diwujudkan oleh pemerintah. Pemerintah merupakan salah satu badan publik yang menyelenggarakan kekuasaan eksekutif. Badan publik memiliki fungsi dan tugas untuk melayani kebutuhan masyarakat salah satunya terkait informasi publik. Keterbukaan informasi publik dalam menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik kepada pemohon atau pengguna informasi publik merupakan kewajiban setiap Badan Publik yang tentunya menjadi bagian penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi. Bagi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), keterbukaan informasi publik memiliki peran penting dimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pemerintah. Dengan demikian dalam menjawab tantangan keterbukaan informasi publik yang seluas-luasnya pada setiap masyarakat, maka kehadiran dari penyelenggara pelayanan publik sangat dibutuhkan sebagai media penyalur informasi yang valid dan akurat untuk masyarakat.

Gagasan utama hak atas informasi adalah adanya informasi yang dimiliki oleh badan publik tetapi tidak dimiliki oleh rakyat sebagai pengguna atau pemohon informasi, sehingga rakyat harus memiliki akses terhadap berbagai informasi pada badan publik dengan beberapa pengecualian berdasarkan peraturan yang berlaku.

Perguruan Tinggi sebagai badan publik yang memfasilitasi layanan akademik untuk semua masyarakat tentunya harus menyediakan pelayanan informasi kepada setiap pihak yang terlibat didalamnya khususnya untuk mahasiswa. Universitas harus menjadi badan publik yang informatif dan terbuka. Dalam mewujudkan tujuan tersebut maka dibutuhkan sebuah layanan publik untuk menjadi media penyampaian informasi. Keterbukaan informasi dan pelayanan publik telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik bahwa,

informasi publik adalah data yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang terkait dengan penyelenggaraan negara atau badan publik lainnya, sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, serta informasi lain yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat.

Menurut penjelasan tersebut informasi publik adalah segala sesuatu hal yang bisa dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan atau diterima oleh badan publik berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara sesuai peraturan yang berlaku dalam hal ini maka informasi publik sangat penting bagi eksistensi sebuah negara karena semua informasi yang beredar haruslah dikelola dan dikontrol oleh negara demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Prinsip utama dari informasi publik adalah bahwa informasi tersebut harus dapat diakses secara transparan dan tidak boleh ditutup-tutupi kecuali ada alasan yang sah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan akuntabilitas, partisipasi publik, dan perlindungan terhadap hak asasi manusia dalam konteks pemerintahan dan penyelenggaraan badan publik.

Sedangkan menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan ketentuan hukum, yang mencakup barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Dengan demikian bahwa kehadiran pelayanan publik sangat diperlukan bagi setiap warga negara terhadap pelayanan barang, jasa dan administrasi, maka dari itu negara harus menjamin dan menyediakan setiap kebutuhan warga negaranya.

Dalam ruang lingkup Perguruan Tinggi layanan informasi publik mencakup setiap sivitas akademika yang berada dalam ruang lingkungannya yang meliputi, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Perguruan Tinggi memiliki tugas dan peran untuk melaksanakan Tridharma yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian. Dalam melaksanakan tugas dan peran pendidikan kepada mahasiswa diperlukan layanan pendidikan yang maksimal. Dalam mewujudkan layanan pendidikan yang maksimal kepada mahasiswa diperlukan badan publik yang berperan untuk memberikan akses informasi publik kepada mahasiswa.

Dalam upaya menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus

didukung juga oleh tata kelola badan publik yang baik. Dalam ruang lingkup Perguruan Tinggi terdapat prinsip *Good University Governance (GUG)*. Keterbukaan Informasi publik merupakan bagian dari prinsip *Good University Governance*. Sebagaimana menurut Nurlatifa dkk (2021, hlm. 32) Bahwa universitas memiliki tanggung jawab untuk menjadi penyedia informasi yang terbuka kepada para pemangku kepentingan, sehingga pengelolaan dan posisi korporatif perguruan tinggi dapat mencerminkan kondisi aktual dan aspirasi di masa depan, serta memenuhi kebutuhan untuk mempertahankan legitimasi organisasi.

Rumusan masalah penelitian yang telah disusun oleh peneliti berkaitan dengan kebijakan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai badan publik dalam bidang layanan akademik dan non akademik untuk memberikan informasi secara terbuka kepada mahasiswa yang ingin memperoleh informasi publik. Identifikasi masalah yang akan diteliti terutama berkaitan dengan peran apa saja yang dimiliki oleh Lembaga Pelayanan Publik di UPI (Universitas Pendidikan Indonesia) yakni ULT (Unit Layanan Terpadu) Universitas Pendidikan Indonesia yang memiliki fungsi dan tugas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Publik terkait layanan informasi, layanan aspirasi, dan layanan pengaduan bagi pengguna dan masyarakat.

Kehadiran Unit Layanan Terpadu merupakan amanat dan instruksi dari pemerintah pusat melalui Kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan reformasi birokrasi khususnya di lembaga pendidikan. UPI sebagai badan publik harus memiliki Unit Layanan Terpadu, namun karena UPI merupakan badan Publik yang berada dibawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi maka secara koordinasi ULT berada dibawah naungan Kemendikbudristek. Selanjutnya dalam mengakomodir kebutuhan tersebut kemudian Rektor menginstruksikan untuk pembentukan Unit Layanan Terpadu di UPI. Sebelum adanya ULT alur pelayanan publik dilakukan oleh unit kerja UPI yakni Kantor Humas (Hubungan Masyarakat) UPI. Awalnya ULT UPI merupakan unit kerja mandiri yang langsung berada dibawah naungan Rektor UPI yang dibentuk pada tahun 2019 melalui Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia nomor 6093/UN40/HK/2019 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan

Universitas Pendidikan Indonesia. Kemudian dalam perkembangannya untuk mensinergikan antara peran Kantor Humas sebagai sarana penyampaian informasi di lingkungan UPI, maka ULT saat ini menjadi bagian dari seksi layanan informasi publik yang dikelola oleh Kantor Humas UPI. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Unit Layanan Terpadu UPI memiliki fungsi dan tugas sebagai berikut:

Tabel 1.1
Fungsi dan Tugas Unit Layanan Terpadu UPI

PENGERTIAN	RUANG LINGKUP	KLASIFIKASI PUBLIK
<p>Pelayanan terpadu merupakan lokasi di mana berbagai layanan di bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pendidikan, kemahasiswaan, 2. kepegawaian, 3. sarana prasarana pendidikan, dan 4. layanan lainnya disediakan secara terpadu dan terintegrasi bagi tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, atau siapa pun yang membutuhkan layanan tersebut 	<p>Ruang lingkup pelayanan mencakup segala bentuk layanan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. anggota akademik dan staf pendidikan, serta siapa pun yang membutuhkan 2. layanan, yang disediakan secara terintegrasi dalam satu lokasi. 3. Mengacu pada pola pelayanan terpadu yang menyatukan berbagai jenis layanan yang terkait dalam proses yang dilayani melalui satu titik akses. 	<p>Unit Layanan Terpadu (ULT) UPI diharapkan dapat memberikan layanan kepada semua kelompok publik yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan tujuan, fungsi, dan jenis layanan yang disediakan.</p> <p>Beberapa kelompok yang dilayani ULT UPI meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a). para pimpinan; b). anggota akademik UPI; c). masyarakat umum; d). dosen dan mahasiswa; e). staf dan pegawai; f). pemerintah pusat dan daerah; g). lembaga penjamin mutu, inspektorat, kementerian, organisasi, dan lembaga profesi lainnya sesuai dengan standar layanan yang berlaku.

Sumber : Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia (2018)

Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjalankan fungsi dan tugasnya berpegang teguh pada maklumat pelayanan publik dengan berupaya dan bersungguh-sungguh untuk dapat memberikan pelayanan publik pada mahasiswa. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya untuk memberikan layanan informasi publik Unit Layanan Terpadu UPI juga memiliki program layanan informasi untuk mempermudah pengguna layanan publik melalui sitem e-lapor maupun melalui sistem *whatsapp chat* untuk memudahkan mahasiswa mengakses informasi yang

dibutuhkan. Layanan informasi publik yang bisa dilayani meliputi layanan pendidikan maupun non pendidikan. Konsep ULT itu merupakan layanan terpadu satu pintu yang mana ketika mahasiswa memerlukan informasi maka ULT hadir untuk membantu mahasiswa tersebut memperoleh informasi tanpa perlu pergi ke unit lainnya di UPI sehingga semua kebutuhan informasi bisa dilayani melalui satu pintu yang dituju yakni ULT yang bisa diakses siapapun, kapanpun dan dimanapun.

Pelayanan Informasi Publik di UPI telah diatur dalam Peraturan Rektor Nomor 4563/UN40/HK/2019 tentang Pelayanan Informasi Publik dalam rangka tertibnya pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas di Universitas Pendidikan Indonesia. Menurut peraturan tersebut ULT sebagai pembantu pelaksana PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen) di UPI sebagai pusat layanan informasi publik di UPI untuk menunjang kebutuhan informasi sivitas akademika UPI.

Kondisi eksisting di ULT saat ini terkait dengan masih belum maksimalnya koordinasi dan komunikasi antara ULT dengan unit lainnya di UPI, karena ULT sebagai penyedia layanan informasi tentunya memerlukan berbagai masukan informasi dari semua pihak yang berada di lingkungan UPI. Sebagai pelayanan informasi publik bukan berarti ULT harus serba mengetahui informasi yang diminta oleh pemohon informasi publik, namun fungsi dan tugas ULT bisa menjembatani dalam memperoleh informasi yang akurat dan valid dari setiap unit kerja lainnya di UPI yang dibutuhkan oleh pemohon informasi, sehingga bilamana informasi tersebut dibutuhkan oleh pihak yang meminta dalam hal ini mahasiswa maka ULT bisa memberikan informasi tersebut sesuai perannya sebagai layanan informasi publik. Kehadiran ULT diharapkan bisa memaksimalkan kebutuhan informasi publik setiap mahasiswa supaya mereka memperoleh haknya secara maksimal. Kehadiran ULT bisa meminimalkan keterbatasan akses informasi yang akurat terhadap unit unit atau Lembaga di lingkungan UPI. Konsep ideal ULT yang berusaha melayani kebutuhan informasi setiap mahasiswa diharapkan mampu mewujudkan alur reformasi birokrasi sehingga mahasiswa tidak perlu diarahkan kesana kemari hanya untuk memperoleh informasi yang akurat dan valid.

Namun dalam menjalankan tugas dan fungsinya ULT masih memiliki beberapa permasalahan dan hambatan, sebagaimana data-data yang peneliti

temukan pada penelitian awal bahwa Unit Layanan Terpadu UPI sebagai penyedia layanan informasi publik dibentuk oleh UPI untuk memudahkan masyarakat khususnya mahasiswa dalam memperoleh informasi, tetapi dalam pelaksanaannya kinerja ULT belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal terhadap mahasiswa yang membutuhkan informasi. Permasalahan ini menyebabkan Unit Layanan Terpadu UPI dalam melaksanakan pelayanan informasi kepada mahasiswa seringkali tidak berjalan efektif dan efisien karena ULT sebagai penyedia informasi publik memerlukan dukungan dari unit kerja lainnya di UPI untuk bisa memberikan layanan informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Namun karena lemahnya alur birokrasi seringkali informasi yang dibutuhkan itu tidak bisa serta merta diterima oleh ULT secara langsung, maka beberapa informasi yang dimohonkan oleh mahasiswa tidak bisa diberikan oleh ULT secara *real time* atau pada waktu yang dibutuhkan. Hal ini terjadi berkaitan dengan alur birokrasi di UPI yang belum berjalan maksimal dan masih rendahnya kesadaran integrasi antar unit kerja di UPI.

Sebagaimana hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andayani (2023) bahwa beberapa responden mengatakan informasi yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu UPI kurang informatif, kurang jelas dan kurang dapat dipahami. Kinerja pelayanan ULT juga kurang tanggap dan informasi yang dibutuhkan tidak segera diperoleh jawabannya. Maka berdasarkan data awal yang diperoleh oleh peneliti melalui penelitian pendahuluan dan didukung oleh data dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa beberapa permasalahan yang terjadi di Unit Layanan Terpadu UPI terkait masih lemahnya kinerja ULT dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa menyebabkan pelayanan publik belum bisa berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini menyebabkan kondisi Unit Layanan Terpadu di UPI saat ini seringkali memiliki keterbatasan akses terhadap informasi publik yang berada di lingkungan UPI. Keterbatasan akses secara langsung pada setiap lembaga di UPI akan menimbulkan dampak *miss* informasi atau kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sehingga jika informasi tersebut dibutuhkan mahasiswa maka Unit Layanan Terpadu seringkali tidak bisa menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal. Belum berjalannya pelayanan Unit Layanan Terpadu di Universitas Pendidikan Indonesia bisa dilihat juga dalam

survei kepuasan terhadap responden di ULT yang dilakukan tahun 2020 dan 2021 yang tercantum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Survei Kepuasan terhadap Unit Layanan Terpadu UPI

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

Sumber : Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia (2021)

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu terkait dengan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Unit Layanan Terpadu UPI peneliti berusaha mengungkapkan lebih lanjut mengenai peranan layanan informasi publik dalam menjamin layanan akademik dan non akademik bagi mahasiswa. Penelitian yang dilakukan ini menjadi kebaruan atau novelty dari penelitian sebelumnya yang diharapkan mampu menguraikan peranan layanan informasi publik bagi mahasiswa ditinjau dari sudut pandangan keilmuan pendidikan kewarganegaraan.

Dalam konstitusi negara yakni Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa hak untuk tahu (*Right to Know*) berkaitan dengan hak warga negara untuk memperoleh informasi dari pemerintah sebagai bagian dari hak asasi manusia. Hak ini terhubung erat dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan yang demokratis. Hak untuk tahu terdapat pada Pasal 28F yang menyatakan setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Pasal ini memberikan landasan konstitusional bagi hak setiap warga negara untuk mengakses informasi, yang mencakup:

1. Hak untuk memperoleh informasi, yakni warga negara memiliki hak untuk mendapatkan informasi dari pemerintah atau lembaga publik lainnya.
2. Keterbukaan informasi, dalam hal ini Pemerintah dan lembaga publik diwajibkan untuk bersikap transparan dan membuka akses informasi kepada publik, kecuali untuk informasi yang bersifat rahasia demi kepentingan negara atau privasi.

3. Pengembangan diri dan partisipasi, dalam hal ini hak ini juga diakui sebagai bagian dari upaya untuk mengembangkan diri dan berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dengan demikian hak untuk tahu dalam Undang-Undang Dasar 1945 ini sangat penting dalam mendukung prinsip-prinsip demokrasi, mendorong partisipasi publik, dan memastikan bahwa pemerintah bertindak dengan akuntabilitas kepada rakyat.

Dalam konteks pendidikan kewarganegaraan dan keterbukaan informasi publik erat kaitannya dengan hak untuk tahu (*Right to Know*) yang menjadi hak semua warga negara. Pendidikan Kewarganegaraan (*Civic Education*) dan hak untuk tahu (*Right to Know*)s memiliki hubungan yang erat dalam konteks demokrasi dan partisipasi masyarakat. Pendidikan Kewarganegaraan bertujuan untuk membekali warga negara dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk berpartisipasi secara aktif dan bertanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sementara itu, *Right to Know* adalah hak yang dimiliki oleh setiap warga negara untuk mendapatkan informasi yang benar, akurat, dan transparan dari pemerintah dan institusi publik.

Sebagaimana menurut Muchtar, (2014) terdapat beberapa poin penting yang menjelaskan hubungan antara pendidikan kewarganegaraan dan hak untuk tahu diantaranya adalah, Pendidikan Kewarganegaraan berperan penting dalam membekali warga negara dengan pemahaman mengenai hak dan kewajiban mereka, termasuk hak untuk memperoleh informasi. Ini mendorong partisipasi aktif warga dalam menuntut hak mereka dari pemerintah. *Right to Know* meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, sementara Pendidikan Kewarganegaraan mengajarkan prinsip-prinsip ini dan mendorong warga negara untuk meminta pertanggungjawaban dari pejabat publik. Dengan akses informasi yang memadai, warga negara dapat lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan dan memperkuat demokrasi. Selain itu, Pendidikan Kewarganegaraan juga menekankan pentingnya kritik dan kontrol sosial terhadap pemerintah, yang didukung oleh hak untuk mengetahui informasi yang akurat dan relevan. Maka secara keseluruhan, Pendidikan Kewarganegaraan dan *Right to Know* saling mendukung dalam menciptakan masyarakat yang lebih informatif, partisipatif, dan memiliki sikap demokratis.

Dengan demikian berdasarkan permasalahan dan kondisi eksisting Unit Layanan Terpadu di Universitas Pendidikan Indonesia saat ini yang mendasari peneliti untuk meneliti masalah tersebut. Permasalahan yang akan diteliti ini berbasis multi disiplin karena dapat saling berkaitan antara *civic education* yakni berhubungan dengan hak warga negara khususnya mahasiswa, lalu berkaitan dengan *political science* yakni sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemimpin lembaga dan juga berkaitan dengan ilmu hukum karena berkaitan dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan masalah yang telah diuraikan terkait Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa Dalam Memperoleh Layanan Akademik dan Non Akademik adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan layanan akademik dan non akademik mahasiswa?
2. Bagaimana keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa?
3. Hambatan apa yang dihadapi Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa?
4. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengungkapkan seperti apa peranan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal ini Unit Layanan Terpadu/ Seksi Layanan Informasi Publik di Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Informasi Publik.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, penelitian ini juga memiliki tujuan khusus diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi sejauh mana peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa.

2. Untuk menganalisis keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa.
3. Untuk menganalisis hambatan apa yang dihadapi Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin layanan akademik dan non akademik mahasiswa.
4. Untuk mengidentifikasi solusi dan upaya mengatasi hambatan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat mencakup berbagai hal, tergantung pada fokus dan tujuan dari penelitian. Kajian yang dirancang penulis terkait dengan upaya pengumpulan data dan informasi mengenai Peran Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Informasi Publik. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang peran Penyelenggara Pelayanan Publik dalam membina karakter di masyarakat.
2. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya penjaminan hak mahasiswa.
3. Penelitian ini menggambarkan permasalahan yang ada dan juga menyelesaikan permasalahan dari sudut pandang Pendidikan Kewarganegaraan.

1.4.2 Secara Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Terbentuknya pedomanan pelayanan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh informasi publik.
2. Terfasilitasinya kebutuhan setiap informasi oleh Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh informasi publik.
3. Terungkapnya permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan program Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh informasi publik.

4. Ditemukannya solusi untuk mengatasinya hambatan dalam pelaksanaan program Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh informasi publik.

1.4.3 Manfaat dari Segi Kebijakan

1. Memberikan masukan bagi para praktisi pengambil kebijakan dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik yang optimal dan paripurna.
2. Melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Implementasi Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 4563/UN40/HK/2019 tentang tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam rangka menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas bagi sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia maka dibutuhkan peranan Unit Layanan Terpadu serta mendorong sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia khususnya mahasiswa untuk melakukan pengawasan terkait peraturan dan kebijakan mengenai pelayanan informasi publik di UPI. Hal ini bertujuan untuk tetap terjaminnya hak-hak mahasiswa dalam memperoleh layanan layanan akademik dan non akademik serta memberikan pemahaman yang sama mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik di lingkungan Perguruan Tinggi.

1.4.4 Manfaat dari Segi Isu Serta Aksi Sosial

Manfaat dari segi isu serta aksi sosial dari penelitian dapat mencakup beberapa hal yang penting dalam konteks memahami dan mengatasi tantangan sosial. Dalam rangka membangun dan mewujudkan *Good Governance* atau pemerintahan yang baik melalui keterbukaan informasi publik harus didukung oleh badan publik yang juga informatif yang mendukung setiap layanan informasi publik. Dalam prinsip *Good University Governance (GUG)* tata kelola universitas yang baik mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan *equity* (kepentingan). Berkaitan dengan transparansi Perguruan Tinggi dituntut untuk selalu menyediakan layanan informasi bagi mahasiswa terkait dengan layanan akademik dan non akademik.

Dengan demikian dengan adanya keterbukaan informasi publik di Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan bahwa Universitas Pendidikan Indonesia berupaya menuju kearah *Good University Governance* yang mana dalam setiap informasi terkait layanan akademik dan non akademik yang diberikan kepada mahasiswa itu mengedepankan prinsip transparansi atau keterbukaan.

1.5 Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis umumnya mencakup beberapa bagian yang berfungsi untuk menyajikan penelitian secara sistematis dan komprehensif. Struktur organisasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Bab 1 Pendahuluan

Membahas konteks latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi tesis.

2. Bab II Kajian Pustaka

Berisi tinjauan pustaka atau landasan teori dan kerangka berpikir penelitian. Bertujuan untuk memberikan dasar teoritis yang mendukung penelitian serta meninjau penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

3. Bab III Metode Penelitian

menjelaskan secara rinci bagaimana penelitian dilakukan, termasuk desain penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, partisipan penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

4. Bab IV Temuan dan Pembahasan

Menganalisis temuan yang telah disajikan, memberikan interpretasi terhadap hasil penelitian, membandingkan temuan penelitian dengan teori atau temuan penelitian terdahulu yang telah dibahas di pada kajian pustaka, dan menjelaskan signifikansi hasil dan temuan penelitian.

5. Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bagian ini merupakan penutup dari penelitian dan berfungsi untuk merangkum temuan, menarik simpulan dari hasil yang telah diperoleh, serta memberikan rekomendasi atau saran yang relevan berdasarkan hasil penelitian.