

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPILIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

##### **5.1.1 Simpulan Umum**

Simpulan umum dari penelitian adalah rangkuman dari temuan utama yang telah diperoleh dari seluruh proses penelitian. Ini merupakan bagian penting dari laporan penelitian yang memberikan gambaran komprehensif tentang apa yang telah dicapai dan apa yang dapat dipahami dari hasil penelitian.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan layanan informasi publik sebagai upaya menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non akademik di Universitas Pendidikan Indonesia belum optimal dengan alasan rendahnya pemahaman mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik, kurangnya dukungan sarana prasarana, dan perlunya kepastian hukum pada setiap kebijakan dan peraturan mengenai keterbukaan informasi publik.

##### **5.1.2 Simpulan Khusus**

Selain dari kesimpulan umum di atas dapat diuraikan berkaitan dengan kesimpulan khusus, yang meliputi:

1. Peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa memperoleh layanan akademik dan non akademik berkaitan dengan a) layanan publik bagi sivitas akademika UPI yang fokus utamanya layanan informasi terkait akademik dan non akademik, b) sebagai pelaksana layanan informasi publik yang berada dibawah naungan Hubungan Masyarakat (Humas) dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UPI. c) Keterbukaan informasi publik merupakan hak untuk mengetahui (*Right to Know*) dan layanan informasi publik yang dijalankan oleh Unit Layanan Terpadu berperan sebagai unit penunjang Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas di UPI dalam prinsip *Good Governance University* yakni prinsip atau nilai-nilai dasar Perguruan Tinggi untuk menunjukkan tindakan dan kebijakannya sudah sesuai aturan. Salah satunya dalam mewujudkan prinsip tersebut harus

ada keterbukaan informasi publik sehingga masyarakat bukan hanya sebagai pengguna informasi tetapi juga dapat melakukan pengawasan terhadap berbagai peraturan ataupun kebijakan yang berlaku. d) Kehadiran Unit Layanan Terpadu melalui layanan informasi publik jika dilihat dari sudut pandang Pendidikan Kewarganegaraan berkenaan dengan kompetensi kewarganegaraan yakni *Civic Knowledge* dan *Responsibility* yakni berkaitan dengan upaya penguatan pemahaman dan pengetahuan kewarganegaraan serta berkaitan dengan penguatan kesadaran akan hak dan kewajiban setiap warga negara.

2. Keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak mahasiswa memperoleh layanan akademik dan non akademik terkait dengan a) melaksanakan pelayanan, pengelolaan pengaduan pada masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelaksanaan konsultasi. b) Program yang dilaksanakan oleh ULT berbentuk sosialisasi, monitoring dan evaluasi, workshop, dan pelatihan terkait dengan layanan informasi publik dimulai dari informasi berkala, informasi serta merta dan informasi yang dikecualikan. c) Menurut hasil survey kepuasan masyarakat terhadap ULT pada Triwulan III tahun 2023 menunjukkan bahwa layanan informasi publik di UPI belum optimal.
3. Hambatan yang dialami ULT dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non akademik diantaranya adalah a) Masih kurangnya pemahaman dari pimpinan di UPI mengenai pentingnya layanan informasi publik. b) Menurut hasil survey kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di UPI menunjukkan kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan sarana prasarana yang kurang baik c) belum tersedianya fasilitas terkait sarana dan prasarana untuk menjangkau layanan informasi digital untuk semua kebutuhan informasi publik d) Peraturan terkait dengan PPID dan layanan informasi publik masih mengadopsi peraturan yang lama namun di SOTK UPI banyak yang berubah sehingga akan terjadi ketidakpastian hukum.

4. Upaya yang dilakukan oleh ULT dalam mengatasi hambatan dalam dalam menjamin hak mahasiswa dalam memperoleh akademik dan non akademik diantaranya adalah a) meningkatkan koordinasi antar pimpinan dan unit kerja di UPI untuk menyamakan persepsi mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik. b) Sistem layanan informasi publik digital yang memuat berbagai *data base* informasi dari setiap unit di UPI. c) Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan secara berkala demi mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas. d) Melakukan pembaruan pada peraturan keterbukaan informasi publik dan layanan terpadu di UPI untuk memperkuat kepastian hukum dimulai dari kebijakannya, mediana, sosialisasinya dan pelaksanaannya.

## **5.2 Implikasi**

### **5.2.1 Implikasi Teoretis**

Keterbukaan informasi publik pada badan publik merupakan tanggung jawab bersama. Dalam melaksanakan pelayanan informasi publik aparatur pelayanan sudah seharusnya berorientasi pada kualitas layanan. Universitas Pendidikan Indonesia sebagai badan publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan informasi publik pada mahasiswa terkait dengan layanan akademik dan non akademik. Berikut adalah beberapa implikasi teoretis diantaranya adalah:

- a. Peningkatan Literasi Informasi

Keterbukaan informasi publik meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif.

- b. Partisipasi dalam Proses Demokrasi

Keterbukaan informasi publik mendukung partisipasi aktif mahasiswa dalam proses demokrasi dengan memberikan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memahami isu-isu publik dan kebijakan pemerintah.

- c. Transparansi dan Akuntabilitas

Keterbukaan informasi menciptakan lingkungan di mana pemerintah dan institusi publik dapat dipertanggungjawabkan atas tindakan mereka.

- d. Pengembangan Kompetensi Sosial dan Kewarganegaraan

Pendidikan kewarganegaraan yang berbasis keterbukaan informasi yang mendorong pemahaman yang lebih baik tentang hak dan tanggung jawab sebagai warga negara.

### **5.2.2 Implikasi Praktis**

Keterbukaan informasi publik memiliki implikasi teoretis yang signifikan bagi mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik. Berikut adalah beberapa implikasi praktis diantaranya adalah:

- a. Mahasiswa menjadi lebih cerdas informasi, mampu membedakan antara informasi yang valid dan tidak valid, dan menggunakan informasi untuk tujuan akademik dan pribadi dengan lebih baik.
- b. Mahasiswa menjadi lebih terlibat secara politik, berpartisipasi dalam pemilihan umum, dan berkontribusi pada diskusi kebijakan publik dengan pengetahuan yang memadai.
- c. Mahasiswa dapat memantau dan mengevaluasi kebijakan publik dan keputusan pemerintah dan badan publik, serta mengadvokasi perubahan yang diperlukan berdasarkan informasi yang tersedia.
- d. Mahasiswa menjadi lebih sadar akan hak-hak mereka, lebih mampu menuntut transparansi, dan lebih aktif dalam upaya peningkatan kualitas pemerintahan dan pelayanan publik.

### **5.3 Rekomendasi**

Secara internal sekarang ini sudah hasil penelitian yang dilakukan oleh sivitas akademika UPI, sehingga memerlukan tindak lanjut agar hasil penelitian itu dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya stimulus agar bisa diikuti oleh organisasi lain dan memberi manfaat untuk masyarakat luas khususnya dalam layanan keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan simpulan penelitian, maka peneliti mengajukan rekomendasi baik berupa saran dan masukan bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap hasil penelitian ini terutama yang berkaitan dengan layanan informasi publik dalam menjadi hak mahasiswa dalam memperoleh informasi layanan akademik dan non akademik di Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun rekomendasi dalam penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak diantaranya bagi

pengambil kebijakan dalam layanan informasi publik, bagi pengguna layanan informasi publik dan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa terkait dengan layanan informasi publik.

### **5.3.1 Bagi Pengambil Kebijakan**

#### **5.3.1.1 Bagi Rektor dan Pimpinan Unit Kerja Universitas Pendidikan Indonesia**

- a. Meninjau kembali kebijakan dan prosedur yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan informasi publik di Universitas Pendidikan Indonesia
- b. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan administratif yang menghambat kemampuan pelaksana pelayanan dan prosedur layanan informasi publik
- c. Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur terus diperbarui sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia dan masyarakat.

#### **5.3.1.2 Bagi pihak Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia**

- a. Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dengan sosialisasi pada sivitas akademika dan unit kerja di UPI dan para pimpinan Univeristas. Sosialisasi yang dilakukan berkaitan dengan pentingnya keterbukaan informasi publik apalagi UPI saat ini sedang gencar dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan zona integritas sehingga sosialisasi pentingnya keterbukaan informasi publik pada sivitas akademika di UPI dimulai dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan bisa berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik di UPI.
- b. Unit Layanan Terpadu diharapkan mampu mengoptimalkan program yang didukung oleh Komisi Informasi Pusat melalui bentuk kerjasama dalam rangka optimalisasi pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang mendukung kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non akademik.
- c. Unit Layanan Terpadu UPI harus elakukan evaluasi menyeluruh terhadap program pelatihan yang telah ada, menyusun program

pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan, dan memperkenalkan pelatihan berkala untuk menjaga petugas tetap terkini dengan perkembangan terkini dalam bidangnya.

- d. Unit Layanan Terpadu UPI diharapkan mampu melakukan monitoring dan evaluasi serta kolaborasi antar pimpinan unit kerja di UPI maupun dengan mahasiswa sehingga pemahaman mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik di UPI menjadi perhatian penting.

#### 5.3.1.3 Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

- a. Diharapkan mengintegrasikan materi *civic knowledge* dan juga *civic responsibility* dalam setiap pembelajaran. Hal ini akan membantu mahasiswa memahami pentingnya keterbukaan informasi publik dan pentingnya keterampilan kewarganegaraan dalam partisipasi maupun pengawasan terhadap sebuah kebijakan.
- b. Diharapkan departemen Pendidikan Kewarganegaraan mendukung penelitian tentang pentingnya pelayanan publik dalam mendukung *good government* dan tata kelola badan publik yang optimal dalam pelayanan informasi publik. Penelitian ini akan meningkatkan kualitas kompetensi dalam mendorong partisipasi mahasiswa terhadap suatu kebijakan publik.
- c. Diharapkan departemen Pendidikan Kewarganegaraan mendorong mahasiswa lebih aktif dan kritis pada setiap kebijakan di lingkungan UPI sebagai upaya mewujudkan reformasi birokrasi dan zona integritas melalui pengawasan yang dilakukan mahasiswa dalam pelayanan informasi layanan akademik dan non akademik mahasiswa.
- d. Diharapkan dapat menjadi sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya dan sumber literasi yang digunakan oleh mahasiswa departemen Pendidikan Kewarganegaraan.

### 5.3.2 Bagi Pengguna

#### 5.3.2.1 Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia

- a. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan aktif dalam mendukung keterbukaan informasi publik melalui partisipasi mereka

terhadap kualitas pelayanan publik di ULT dengan sering melakukan permohonan informasi yang bisa diakses secara berkala.

- b. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan lebih peka terhadap pentingnya keterbukaan informasi publik di UPI yang sangat penting di era perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini dalam mendukung kualitas layanan informasi publik.
- c. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan memiliki keberanian dalam mengkritisi setiap kebijakan atau layanan yang diberikan oleh unit kerja di UPI khususnya Unit Layanan Terpadu supaya menjadi dorongan bagi peningkatan kualitas layanan akademik dan non akademik
- d. bagi mahasiswa di UPI.
- e. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia diharapkan terlibat dalam organisasi kemahasiswaan di UPI sehingga segala bentuk aspirasi maupun kritik mahasiswa terhadap kualitas pelayanan publik di UPI menjadi dorongan semangat bersama untuk memberi masukan bagi pemangku kebijakan di UPI dalam meningkatkan kualitas layanan publik bagi mahasiswa.

#### 5.3.2.2 Masyarakat Umum

- a. Mengimplementasikan program komunikasi yang lebih efektif antara penyelenggara pelayanan informasi publik di Universitas Pendidikan Indonesia dan masyarakat.  
Membangun saluran komunikasi terbuka untuk menerima umpan balik dan saran dari masyarakat.
- b. Menyelenggarakan pertemuan atau forum dialog rutin antara pelaksana pelayanan informasi publik di UPI dan masyarakat untuk membahas kebutuhan dan harapan mereka dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang optimal.

#### 5.3.2.3 Orang Tua

- a. Membuat portal *online* yang terintegrasi, di mana orang tua dapat mengakses informasi penting tentang akademik, keuangan, dan kegiatan non akademik anak mereka. Portal ini bisa mencakup laporan kemajuan

akademik, jadwal kuliah, kehadiran, serta rincian biaya dan pembayaran.

- b. Memastikan bahwa orang tua memiliki akses yang terbatas namun relevan pada layanan informasi sesuai dengan persetujuan mahasiswa, untuk menjaga privasi dan kebebasan akademik mahasiswa.

### **5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti sejauh mana *civic disposition* yang dimiliki mahasiswa sebagai warga negara yang baik dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan zona integritas di UPI dari sisi pelaksanaan pelayanan informasi publik.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melakukan perbandingan dengan pelaksanaan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik universitas lain. Apabila memungkinkan bisa melakukan perbandingan mengenai unit kerja yang melaksanakan layanan informasi publik untuk menggali lebih dalam peranan layanan informasi publik bagi mahasiswa yang belum tersentuh oleh penulis dalam penelitian ini.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam mengenai transparansi dan akuntabilitas serta meneliti sejauh mana layanan informasi publik di institusi pendidikan tinggi mendukung transparansi dan akuntabilitas. Fokus pada keterbukaan informasi keuangan, proses pengambilan keputusan, dan pelaporan kegiatan.
- d. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengadakan survey kepuasan terhadap layanan informasi publik secara mandiri sehingga diperolehnya perbandingan mengenai hasil survey yang telah dilakukan sebelumnya.