

**PERANAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
SEBAGAI UPAYA MENJAMIN HAK MAHASISWA DALAM
MEMPEROLEH LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK**

**(Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik
Universitas Pendidikan Indonesia)**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pendidikan Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan



Oleh:

Estu Supriyadi

NIM: 2013136

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
PROGRAM MAGISTER DAN DOKTORAL
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**PERANAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
SEBAGAI UPAYA MENJAMIN HAK MAHASISWA DALAM
MEMPEROLEH LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK
(Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik
Universitas Pendidikan Indonesia)**

Oleh:

Estu Supriyadi

Sebuah tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd) Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Estu Supriyadi

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
di fotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS
ESTU SUPRIYADI
NIM 2013136**

**PERANAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK SEBAGAI UPAYA
MENJAMIN HAK MAHASISWA DALAM MEMPEROLEH LAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK
(Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik
Universitas Pendidikan Indonesia)**

**Disetujui dan disahkan oleh:
Pembimbing Tesis/Penguji**



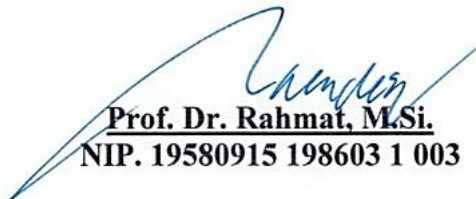
**Prof. Dr. Prayoga Bestari, S.Pd., M.Si.
NIP. 19750414 200501 1001**

Pembimbing Tesis/Penguji



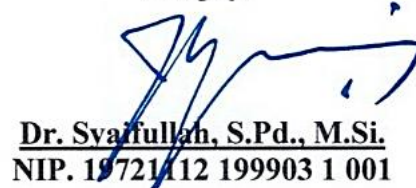
**Prof. Dr. H. Cecep Darmawan, S.Pd. S.I.P., S.AP., S.H., M.H., M.Si.
NIP. 19690929 199402 1 001**

Penguji



**Prof. Dr. Rahmat, M.Si.
NIP. 19580915 198603 1 003**

Penguji



**Dr. Syaifullah, S.Pd., M.Si.
NIP. 19721112 199903 1 001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Program Magister dan Doktor Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia**



**Prof. Dr. H. Cecep Darmawan, S.Pd. S.I.P., S.AP., S.H., M.H., M.Si.
NIP. 19690929 199402 1 001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Estu Supriyadi

NIM : 2013136

Jurusan/Prodi : Pendidikan Kewarganegaraan - S2

Fakultas : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Judul Tesis : Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Layanan Akademik dan Non Akademik (Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia)

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul “Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Layanan Akademik dan Non Akademik (Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko. Sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau terdapat klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2024
Saya yang menyatakan,

Estu Supriyadi

NIM. 2013136

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan karena berkat Tuhan Yang Maha Esa penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Layanan Akademik dan Non Akademik (Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia).

Penelitian Tesis ini ditulis berdasarkan pada dua tujuan utama yaitu, (1) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia, dan (2) memberikan informasi terkait Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Layanan Akademik dan Non Akademik

Penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yaitu, para dosen pembimbing dan para dosen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI. Selanjutnya, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penyelesaian tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih. Kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan demi terwujudnya kebermanfaatan tesis ini.

Bandung, Agustus 2024

Penulis

Estu Supriyadi

NIM. 2013136

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengungkapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah hidup, kesehatan, dan petunjuk-Nya yang telah melimpahkan kelancaran dan kesempatan dalam proses penyusunan tesis ini. Tesis ini disusun sebagai bagian dari upaya mencapai gelar Magister Pendidikan di Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Indonesia, sebagai wujud dedikasi penulis dalam mengembangkan pemahaman dan keterampilan penelitian di bidang kependidikan. Peneliti mendapatkan banyak doa, dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Prayoga Bestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik yang selalu memotivasi, mengarahkan, mendampingi, dan memberi dukungan kepada penulis dalam proses perkuliahan maupun dalam proses pembuatan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.A.P.,S.H., M.H., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mengarahkan, mendampingi, dan memotivasi penulis dalam proses perkuliahan maupun dalam proses pembuatan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan penulis dalam menempuh pendidikan pascasarjana.
4. Bapak Nana Suarna selaku Staf Prodi Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak membantu dalam administrasi selama penulis menempuh pendidikan.
5. Bapak Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia dan seluruh staf di lingkungan FPIPS UPI.
6. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia dan seluruh staf di lingkungan SPs UPI.

7. Kantor Pengembangan dan Pengelolaan Sekolah Laboratorium Universitas Pendidikan Indonesia tempat penulis bekerja terutama Bapak Prof. Dr. Prayoga Bestari, M.Si., Bapak Yayat Sudaryat, S.E., Ibu Yuanita Triastuti, Ibu Rini Hendrawati, S.P.d., Ibu Mely, dan Dwi Yunita Utami, S.Pd. yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan membantu penulis selama studi sampai selesai
8. Kepala Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya Kantor Pengembangan dan Pengelolaan Sekolah Laboratorium Universitas Pendidikan Indonesia Bapak Asep Sukarna, S.E.
9. Kepala Seksi Perencanaan dan Pengembangan Kantor Pengembangan dan Pengelolaan Sekolah Laboratorium Universitas Pendidikan Indonesia Ibu Dr. Nani Hartini, M.Pd.
10. Seluruh Tim Pengembang Sekolah Laboratorium UPI (Prof. Dr. Paed Wahyu Sopandi, M.A., Prof. Eri Kurniawan, M.A., Ph.D., Drs. Kholid A. Harras, M.Pd., dan Dr. Eki Nugraha, M.Kom.) yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan membantu penulis selama studi sampai selesai.
11. Bapak Dr. Nugraha Suharto, S.Sos, M.Pd., Bapak Jaetun. S.Ag., dan Bapak Dr. Asep Suryana, M.Pd. yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan membantu penulis selama studi sampai selesai.
12. Keluarga Besar TK, SD, SMP, SMA Laboratorium-Percontohan Universitas Pendidikan Indonesia.
13. Istri tercinta Yuni Wijayanti, S.Par. yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan dukungan moril sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
14. Ibu tersayang, adik-adik, saudara serta seluruh keluarga besar Suhendar yang tiada henti memberikan kasih, dukungan, mendoakan, dan memberikan segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
15. Keluarga Besar Mahasiswa Pecinta Alam Civics Hukum (MAPACH) Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI Universitas Pendidikan Indonesia.
16. Teman-teman selama penulis menempuh pendidikan S2 terimakasih atas dukungan dan keceriaan yang telah diberikan.

17. Teman-teman seperjuangan terkhusus kang Arundina, kang Zindan, dan kang Dadan atas segala bantuan dan dukungan sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
18. Teman-teman Pascasarjana Pendidikan Kewarganegaraan angkatan 2020, 2021, dan 2022 terkhusus Damar, Aji, pak Daely, kang Aris Suhendar, kang Rahmat, kang Zawir, Andre, kang Dwi, teh Osha dan teh Riana atas segala bantuan dan dukungan sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
19. Kepada Kepala Seksi Layanan Informasi Publik (Unit Layanan Terpadu) Kantor Hubungan Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia yang memberikan izin penelitian dan turut membantu peneliti dalam melakukan penelitian dari awal sampai akhir.
20. Kepada seluruh narasumber yang turut berperan dalam membantu berjalannya penelitian ini.
21. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya campur tangan semua pihak yang telah disebutkan, tesis ini tidak akan pernah mencapai kata rampung. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas semua kebaikan yang sudah diberikan oleh berbagai pihak.

Bandung, Agustus 2024

Estu Supriyadi

ABSTRAK

Judul : Peranan Layanan Informasi Publik sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Akademik dan Non Akademik (Studi Deskriptif Unit Layanan Terpadu/Seksi Layanan Informasi Publik Universitas Pendidikan Indonesia).

Nama : Estu Supriyadi (2013136)

Semua orang mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan pemerintah wajib untuk memfasilitasinya. Dalam upaya menuju *Good Governance* harus didukung juga oleh tata kelola badan publik yang baik. Keterbukaan Informasi publik merupakan bagian dari prinsip *Good University Governance*, maka *stakeholder* di Perguruan Tinggi dalam hal ini mahasiswa memiliki hak untuk mendapatkan layanan informasi layanan akademik dan non akademik. 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, maka Universitas Pendidikan Indonesia sebagai badan publik harus memiliki Unit Layanan Terpadu sebagai penyelenggara layanan informasi publik. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengungkapkan seperti apa peranan Penyelenggara Pelayanan Publik di Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Upaya Menjamin Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Informasi Publik. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif metode studi deskriptif di 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 informasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan ULT sudah sesuai dengan arahan Komisi Informasi Publik dan prinsip reformasi birokrasi di lembaga pendidikan khususnya di perguruan tinggi, walaupun pada pelaksanaannya belum optimal. Implikasi teoritisnya memperkuat keterbukaan informasi publik di perguruan tinggi untuk menjamin hak mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik, sementara implikasi praktisnya mendorong pelayanan informasi publik yang optimal dan akses informasi yang mudah bagi mahasiswa.

Kata Kunci: Peran Layanan Informasi Publik, Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Mahasiswa.

ABSTRACT

Title : The Role of Public Information Services as an Effort to Guarantee Students' Rights in Academic and Non-Academic Obtaining (Descriptive Study of the Integrated Service Unit/Public Information Services Section of the Indonesian Education University).

Name : Estu Supriyadi (2013136)

Everyone has the same right to obtain the information they need and the government is obliged to facilitate this. Efforts towards Good Governance must also be supported by good governance of public bodies. Openness of public information is part of the principles of Good University Governance, so stakeholders in higher education, in this case students, have the right to receive academic and non-academic information services. The presence of the Integrated Service Unit is a mandate and instruction from the central government through the Ministry of PANRB (State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform) as one of the steps to realize bureaucratic reform, so the Indonesian Education University as a public body must have an Integrated Service Unit as a provider of public information services. This research generally aims to reveal what the role of Public Service Organizers at the Indonesian University of Education is as an effort to guarantee students' rights to obtain public information. This research was carried out using a qualitative approach using descriptive study methods at the ULT (Integrated Service Unit) of the Indonesian Education University which has functions and duties in carrying out public service activities related to information services, aspiration services and complaint services for information users. Data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation studies. The research results show that the role of ULT is in accordance with the directions of the Public Information Commission and the principles of bureaucratic reform in educational institutions, especially in universities, although implementation is not yet optimal. The theoretical implications strengthen public information openness in higher education to guarantee students' rights in academic and non-academic services, while the practical implications encourage optimal public information services and easy access to information for students.

Keywords: Role of Public Information Services, Academic Services, Non-Academic Services, Students.

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Secara Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Secara Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat dari Segi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Manfaat dari Segi Isu Serta Aksi Sosial	Error! Bookmark not defined.
1.5 Struktur Organisasi Tesis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Hak Layanan Akademik dalam Perspektif Filsafat Empirisme	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Teori <i>Right to Know</i> dalam Perspektif Kewarganegaraan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Teori <i>Right to Know</i> dalam Perspektif Liberalisme ...	Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Teori Keterbukaan Informasi Publik dalam PKn	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Teori Kewarganegaraan RepublikanError! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Tentang Reformasi BirokrasiError! Bookmark not defined.
2.3 Kajian Tentang Pelayanan PublikError! Bookmark not defined.
2.3.1 Penyelenggara Pelayanan Publik	Pelayanan Publik ... Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Tujuan Penyelenggara Pelayanan PublikError! Bookmark not defined.
2.4 Kajian Tentang Informasi PublikError! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Informasi PublikError! Bookmark not defined.
2.4.2 Keterbukaan Informasi PublikError! Bookmark not defined.
2.4.3 Jenis-Jenis Informasi PublikError! Bookmark not defined.
2.4.4 Layanan Informasi Publik ParipurnaError! Bookmark not defined.
2.5 Pejabat Pengelola Informasi PublikError! Bookmark not defined.
2.6 Unit Layanan TerpaduError! Bookmark not defined.
2.7 Hubungan Keterbukaan Informasi Publik dengan PKn Error! Bookmark not defined.
2.8 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.
2.9 Kerangka Berpikir PenelitianError! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.
3.1 Desain PenelitianError! Bookmark not defined.
3.1.1 Pendekatan PenelitianError! Bookmark not defined.
3.1.2 Metode PenelitianError! Bookmark not defined.
3.2 Partisipan dan Tempat PenelitianError! Bookmark not defined.
3.2.1 Partisipan PenelitianError! Bookmark not defined.
3.2.2 Tempat PenelitianError! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan DataError! Bookmark not defined.
3.3.1 WawancaraError! Bookmark not defined.
3.3.2 ObservasiError! Bookmark not defined.
3.3.3 Studi LiteraturError! Bookmark not defined.
3.3.4 Studi DokumentasiError! Bookmark not defined.
3.3.5 Catatan LapanganError! Bookmark not defined.

3.4 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 <i>Display Data</i> (Penyajian Data)	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 <i>Conclussion Drawing/Verfication</i> (Pengarikan Kesimpulan/Verifikasi Data)	Error! Bookmark not defined.
3.5 Uji Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Keterpercayaan (<i>credibility</i> /validitas Internal) peneliti	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Keteralihan (<i>transferability</i> /validitas eksternal) ...	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Kebergantungan	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Kepastian (<i>confirmability</i> /objektivitas) .	Error! Bookmark not defined.
3.6 Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tahap Persiapan (Pra Penelitian)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Tahap Perizinan	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Umum Subjek dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi Umum Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil Seksi Layanan Informasi Publik/Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Umum Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Hambatan Apa yang Dihadapi Unit Layanan Terpadu UPI dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.

4.2.4 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Unit Layanan Terpadu UPI Dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan Temuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Hambatan Apa yang Dihadapi Unit Layanan Terpadu UPI Dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Upaya dalam Mengatasi Hambatan Unit Layanan Terpadu UPI Dalam Menjamin Hak Layanan Akademik dan Non Akademik Mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASIError! Bookmark not defined.

5.1 Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1.1 Simpulan Umum.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Simpulan Khusus**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Implikasi**Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Implikasi Teoretis**Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Implikasi Praktis**Error! Bookmark not defined.**

5.3 Rekomendasi**Error! Bookmark not defined.**

5.3.1 Bagi Pengambil Kebijakan**Error! Bookmark not defined.**

5.3.1.1 Bagi Rektor dan Pimpinan Unit Kerja UPI**Error! Bookmark not defined.**

5.3.1.2 Bagi pihak Unit Layanan Terpadu UPI**Error! Bookmark not defined.**

5.3.1.3 Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan **Error! Bookmark not defined.**

5.3.2 Bagi Pengguna**Error! Bookmark not defined.**

5.3.2.1 Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia...	Error! Bookmark not defined.
5.3.2.2 Masyarakat Umum.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.2.3 Orang Tua	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	48
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data	68
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber	72
Gambar 3.3 Triangulasi Teknik	73
Gambar 4.1 Pencapaian dan Peristiwa Penting (<i>Milestone</i>) Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia	82
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Layanan Terpadu	84
Gambar 4.3 Tampilan Website e-lapor ULT UPI.....	90
Gambar 4.4 Skema Umum ULT UPI.....	91
Gambar 4.5 Survey Kepuasan Masyarakat terhadap ULT Tahun 2023	98
Gambar 4.6 Survey Kepuasan Masyarakat terhadap ULT Tahun 2023	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fungsi dan Tugas Unit Layanan Terpadu UPI.....	7
Tabel 1.2 Survei Kepuasan terhadap Unit Layanan Terpadu UPI.....	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Mengenai Peranan Layanan Informasi Publik.....	49
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	76
Tabel 4.1 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data Peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	94
Tabel 4.2 Triangulasi dengan Tiga Sumber Peranan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	96

Tabel 4.3 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data Keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	100
Tabel 4.4 Triangulasi dengan Tiga Sumber Keberhasilan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	101
Tabel 4.5 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data Hambatan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan p akademik dan non akademik mahasiswa.....	106
Tabel 4.6 Triangulasi dengan Tiga Sumber Hambatan Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	108
Tabel 4.7 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data Upaya Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	113
Tabel 4.8 Triangulasi dengan Tiga Sumber Upaya Unit Layanan Terpadu UPI dalam menjamin hak layanan akademik dan non akademik mahasiswa	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

1.1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing

1.2 Surat Izin Penelitian

1.3 Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu UPI

Lampiran II

1.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

2.2 *Fishbone Theory*

Lampiran III

3.1 Dokumentasi

3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Bestari, Prayoga. (2019). *Studi Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dipopramono, A. (2017). *Keterbukaan dan Sengketa Informasi Publik*. Jakarta: Renebook.
- Danial, E & Warsiah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Darmawan, D. & Fauzi, K. N. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dunn, W.N. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Honohan, Iseult (2002). *Civic Republicanism*. New York: Routledge.
- Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
<http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610447713>.
- Kurniawan, Taufik. (2017). *Birokrasi Dalam Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Lekkas.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- McMillan, J.H., & Schumacher, S. (2010). *"Research in Education: Evidence-Based Inquiry"*, 7th Edition. Pearson. ISBN 0131364154.
- Moenek, R., Suwanda, D. & Santoso, P.Y. (2020). *Kabupaten Bandung Barat: Rosdakarya*.
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance)*. Sulawesi: Unimal Press.
- Mukarom, Z. & Muhibudin W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Norman, K. Denzin & Yvonna, S. Lincoln.. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Addison-Wesley Publishing Co.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patimala, H. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. (Edisi Revisi) Cetakan Keempat*. Bandung: Alfabeta
- Pettit, Philip (ed.) (1997). *Republicanism: a theory of freedom and government*. New York: Oxford University Press.
- Patton, M.Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications. ISBN 978-1-4129-7212-3.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice: Revised Edition*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkjb25m>.
- Rainer, R. Kelly., & Cassey G. Cegielski. (2011). *Introduction to Information Systems, Third Edition, International Student Version*. Asia: John Wiley & Sons, Inc.
- Satori, D. & Komariah, A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sandel Michael J. 1996. *Democracy's Discontent: America in Search of a Public Philosophy*. Belknap Press; English Language edition.
- Sedarmayanti. & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, L.P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Grafika Ofset.
- Somantri, N. (1976). *Metode Mengajar Civics*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Syaodih, N. S. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

2. Artikel Jurnal

- Abbas, F & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokras. JSIP: *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1, No 1 Februari 2020 ISSN. 0000-000.
- Albrow, M. (1970). Bureaucracy and the Ideologists. In: *Bureaucracy*. Palgrave, London. https://doi.org/10.1007/978-1-349-00916-9_5. ISBN 978-0-333-11262-5.
- Bogdan, R. & Biklen, S.K., 1997. *Qualitative research for education* (Vol. 368). Boston, MA: Allyn & Bacon.

- Bovens, M.A.P., Goodin, R.E. & Schillemans, T. eds. (2014). The Oxford handbook public accountability. Oxford handbooks.
- Dewey, J. (2008). Democracy and Education 1916. *Schools: Studies in Education*, vol. 5, no. 1/2, , pp. 87–95. JSTOR, <https://doi.org/10.1086/591813>.
- Denhardt, R & Denhardt, J. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*. 60. 549 - 559. 10.1111/0033-3352.00117.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>.
- Blanton, T. (2002). “The World’s Right to Know.” *Foreign Policy*, no. 131, pp. 50–58. JSTOR, <https://doi.org/10.2307/3183417>. Accessed 5 July 2024.
- Carlson, C. S., & Cuillier, D. (2017). Public information officers exert increasing controls. *Newspaper Research Journal*, Vol. 38(2), 198-214. <https://doi.org/10.1177/0739532917716172>
- Fahamsyah, D., Hatta, C. I., & Mahyuliansyah. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol. 6 No 2. Published by Universitas Airlangga. DOI:10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196.
- Fox, J. (2007). The Uncertain Relationship between Transparency and Accountability. *Development in Practice*, 17(4/5), 663–671. <http://www.jstor.org/stable/25548267>.
- Ginting, L.M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan diukur dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive*, Volume 1 No. 2 Desember 2018 : 45 – 5.
- Gie, K., K. (2016). Diskursus Mengenai Keadilan Sosial: Kajian Teori Keadilan dalam Liberalisme Locke, Persamaan Marx, dan Justice As Fairness Rawls. *Melintas*. DOI: <https://doi.org/10.26593/mel.v32i3.2696.309-328> <https://journal.unpar.ac.id/index.php/melintas/article/view/2696>.
- Golembek, U. (2006) “JOHN LOCKE (1632–1704).” *Aufklärung*, vol. 18, pp. 237–40. JSTOR, <http://www.jstor.org/stable/24361710>. Accessed 5 July 2024
- Hanafi, A., S. & Harosono, M. (2020). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dengan Pembangunan Zona Integritas Pada Kementerian Perindustrian. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. Vol. 4, No 1, Februari 2020. e-ISSN 2614-0349 Online: <http://jurnal.uns.ac.id/JIKAP>
- Hardiyanti, W. (2015). Konsep Best Practices Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik No 14/2008. *Jurnal WACANA* Volume XIV No. 4. November 2015, Hlm. 297 – 400.

- Heady, F. (1959). Bureaucratic Theory and Comparative Administration. *Administrative Science Quarterly*, 3(4), 509–525. <https://doi.org/10.2307/2390813>.
- Hernard, F., & Mitterle, A. (2010). Governance and quality guidelines in Higher Education A Review of Governance Arrangements. And Quality Assurance Guidelines. OECD. Diakses [Online] [Researchgate.net/publication/322917879_Governance_and_quality_guidelines_in_Higher_Education_A_review_on_governance_arrangements_and_quality_assurance_guidelines](https://www.researchgate.net/publication/322917879_Governance_and_quality_guidelines_in_Higher_Education_A_review_on_governance_arrangements_and_quality_assurance_guidelines).
- Hidayah, Y. & Sapriya; Darmawan, Cecep; Malihah, Elly & Karliani, Eli. (2020). Promoting Civic Intelligence in Applied Science to Promote Interaction between Science: An Overview in the Perspective of Citizenship Education. *Universal Journal of Educational Research*. 8. 3782-3791. [10.13189/ujer.2020.080859](https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080859).
- Hittinger, R. (1994). John Rawls, “Political Liberalism.” *The Review of Metaphysics*, 47(3), 585–602. <http://www.jstor.org/stable/20129533>.
- Johnson, B. J. (2011). Creating Civic Bureaucrats. *International Public Management Journal*, 14(2), 157–192. <https://doi.org/10.1080/10967494.2011.588887>
- Khair, T., & Mulyanto, M. (2023). Urgensi Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemenuhan Hak Asasi Manusia. *UNES Law Review*, 6(2), 6375-6383. DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1485>. Diakses [Online] <https://www.review-unes.com/index.php/law/article/view/1485>.
- Latifah
- Locke, J. (1948). An essay concerning human understanding, 1690. In W. Dennis (Ed.), *Readings in the history of psychology*. (pp. 55–68). Appleton-Century-Crofts. <https://doi.org/10.1037/11304-008>
- Putra, A., I., P & Roni, M. (Good Governance Dalam Lingkungan Pendidikan Tinggi (Good University Governance). *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*. Volume 11 Nomor 2, P-ISSN: 2086-6186. e-ISSN: 2580-2453 <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh>.<https://doi.org/10.24042/alidaroh.v11i2.10065>.
- Muchtar, D., & Suryani, A. (2019). Pendidikan Karakter Menurut Kemendikbud. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 3(2), 50–57. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v3i2.142>
- Nurdianysah, E. (2016). Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat. *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika*, Volume 3, Nomor 2, November 2016.
- Nurlatifa, A., Suratman, B., & Hariyati. (2021). Pola Pengelolaan Good Corporate Governance Badan Layanan Umum Good Corporate Governance Management Patterns Public Service Agency. *Journal of accounting*

Science/ jas.umsida.ac.id/index.php/jas. Volume 5 | Issue 1. ISSN 2548-3501 (online). DOI 10.21070/jas.v5i1.1429.

- Pambayun, K.G. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Politik Pemerintahan, Agustus 2017, Hlm. 97 – 108. Volume 10, No. 1, Agustus 2017.*
- Pratama, B.I. & Ari, D.P.S (2021). Penguatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Surya Adimas*. Vol. 5 No. 3 (2021) pp. 312 – 321. Diakses [Online]: <http://jurnal.umpwr.ac.id/index.php/abdimas/index> p-ISSN: 2580-3492 e-ISSN: 2581-0162.
- Rahmat, Tanszil, S. W. (2017). Model Pembinaan Pendidikan Karakter Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Jurnal Civicus*. e-issn 2658-3606 p-issn 1412-5463. DOI: <https://doi.org/10.17509/civicus.v18i1.12379>
- Rohayatin. T. (2017). Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah: Menuju Era Globalisasi. *Jurnal Transformative*, Volume. 3, Nomor 1, Maret 2017. Pages 40-52. Faculty of Social and Political Science Universitas Brawijaya.
- Reschiwati., Pratiwi, W., Suratman, A., & Ibrahim, I. M. (2021). Implementation Of Good University Governance In Private Higher Education Institutions In Indonesia. *Journal Of Southwest Jiaotong University*. Vol. 56 No. 3. ISSN: 0258-2724. DOI : 10.35741/issn.0258-2724.56.3.25.
- Retnowati, E. (2012). Keterbukaan Informasi Publik dan *Good Governance* (Antara *Das Sein Dan Das Sollen*). *Jurnal Perspektif*. Volume XVII No. 1 Tahun 2012 Edisi Januari.
- Rozikin, M., Harmini, F.,P. & Wiradita., A. (2020). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Perguruan Tinggi: Studi pada Universitas Negeri Malang. *MetaCommunication: Journal of Communication Studies*. Vol 5 No 2 September 2020, P-ISSN : 2356-4490, E-ISSN : 2549-693X.
- Ricky, M. & Rahimallah, T.A. (Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Vol. 12, No. 2, Oktober 2022: 62-75 ISSN 2301-6965 : E-ISSN 2614-0241.*
- Risanty. & Kesuma. S. A. (2019). Good university governance: experience from Indonesian university. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. Vol. 6. No.4, January – February 2019 ISSN: 2338-4603 (print); 2355-8520 (online). DOI: <https://doi.org/10.22437/ppd.v6i4.6195>. Diakses [Online] <https://mail.online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/6195>.
- Saddu, C. (2016). Hak Masyarakat Dan Badan Publik Atas Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. Edisi I, Volume 4. Diakses [Online] <https://www.neliti.com/publications/146572/hak-masyarakat-dan-badan-publik-atas-keterbukaan-informasi-publik>

- Setianingsih, Yeni. (2019). Induktivisme-Empirisisme Francis Bacon dan Relevansinya Bagi Ilmu-Ilmu Keagamaan. *Indonesian Journal of Islamic Theology and Philosophy*. P-ISSN: 2656-8748, E-ISSN: 2686-4304 Volume 1. No. 2 Tahun 2019, h. 157-178 <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ijitp> DOI: <http://dx.doi.org/10.24042/ijitp.v1i2.4930>.
- Referensi: Smith, A., & Brown, L. (2019). *The Role of Public Services in Civic Education*. *Journal of Civic Education and Democracy*, 15(2), 123-139.
- Suriana, I. & Ramli. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Analysis of Factors Affecting Student Satisfaction With Services At the Balikpapan State Polytechnic Integrated. *Prosiding Snitt Poltekba*, 156–160.
- Suryanegara, A. H. (Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volkgeist*. Vol. 2 No. 2 Desember 2019. DOI 10.24090/volkgeist.v2i2.2870 ISSN Online 2615-174X.
- Tias, G. C., Meitina, & Kristiani, T. (2021) Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*. E-ISSN 2722-6727 P-ISSN 2721-0812.
- Toni (2017) Analisis Keterbukaan Informasi Publik Dalam Kajian Teori Hak Asasi Manusia Dan Efektivitas Hukum. *Jurnal Hukum Progresif*. Volume XI/No.2/Desember 2017. Hal 1896-1907.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*. No.14 Vol.01 Januari – Juni 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.24042/tps.v13i1.1619>. ISSN (P) 0216-4398: ISSN (e) 2655-6057.
- Wardana, D. & Meiwanda, G. (2017) Reformasi Birokrasi Menuju Indonesia Baru, Bersih Dan Bermartabat. *WEDANA Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi Vol. III Nomor 1 April 201*.
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 2, June 2019 ISSN 2621 – 2781. DOI: <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>. Diakses [Online] <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5080>.
- Wibowo, A. A. & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*. ISSN : 2503-1783, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2021.
- Widjajanti, K. & Sugiyanto. E.K. (2015). Good University Governance untuk Meningkatkan Excellent Service dan Kepercayaan Mahasiswa (Studi Kasus

Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. *J Dinamika Sosbud*. Volume 17 No 2: 69-81. ISSN 1410-9859.

Winataputra, U. (2016). Posisi Akademik Pendidikan Kewarganegaraan (PKn) dan Muatan/Mata Pelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) dalam Konteks Sistem Pendidikan Nasional. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*. Vol. 1, No.1. <https://doi.org/10.21067/jmk.v1i1.1184>.

Yusriadi, Y. & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. Volume 7 Nomor 2 Juli – Desember 2017. Hal 99-108 p-ISSN: 2086-6364, e-ISSN: 2549-7499 Diakses [Online] Homepage: <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/index>.

3. Skripsi

Andayani, Sri. (2023). *Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 dalam Pengelolaan Informasi*. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia.

Sriana. (2018). *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (Sigu) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.

Peraturan Rektor Nomor 4563/UN40/HK/2019 tentang tentang Pelayanan Informasi Publik di Universitas Pendidikan Indonesia.

Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia nomor 6093/UN40/HK/2019 tentang Pelayanan Publik di Universitas Pendidikan Indonesia.

Keputusan Rektor Nomor 1750/UN40/HM.02/2023 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

5. Dokumen atau Laporan

Kantor Hubungan Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia. (2018). *Pedoman Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung: Kantor Humas Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia.

Winataputra, U.S (2013). Refleksi Historis Epistemologis dan Rekonstruksi untuk Masa Depan. Project Report. Jakarta: Universitas Terbuka..

6. Sumber dari Internet

Kementerian Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Makna dan Tujuan Reformasi Birokrasi. [*Online*]. Diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan1>.