

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi organisasi Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

1. Tujuan Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV, dapat disimpulkan bahwa ULT berfungsi sebagai jembatan antara perguruan tinggi dan LLDIKTI. Fokus utama ULT adalah meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten. ULT dibuat untuk membantu mahasiswa dan perguruan tinggi mendapatkan informasi dan berkonsultasi tentang hal-hal seperti izin, beasiswa, dan masalah akademik lainnya. Tujuan utama adalah memastikan bahwa layanan pendidikan tinggi mudah diakses dan tidak rumit, sehingga semua pihak dapat dengan cepat dan jelas mendapatkan informasi dan bantuan. Selain itu, ULT berkontribusi pada pengembangan kualitas pendidikan tinggi dengan mempermudah proses administratif seperti akreditasi dan pembukaan program studi baru. Dengan menyediakan layanan yang lebih transparan, ULT berharap dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan stakeholder terhadap proses yang ada.

2. Meskipun Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV berusaha meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi, mereka menghadapi masalah sumber daya manusia yang tidak tetap. Untuk mengatasi hal ini, ULT menyampaikan pesan kepada stakeholder melalui berbagai saluran komunikasi, seperti banner, poster, dan layar TV, serta platform digital seperti website dan media sosial, seperti YouTube. Tim humas memastikan bahwa pesan yang disampaikan mudah dipahami, dengan menganalisis trend komunikasi terbaru. Untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan stakeholder, mereka menggunakan teknik visual yang menarik, seperti konten di Instagram dan video di reels. Dengan strategi ini, ULT berkomitmen untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diakses dan dipahami oleh semua orang yang terlibat dalam layanan pendidikan tinggi.
3. Dengan memanfaatkan berbagai media, Terpadu (ULT) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV berhasil meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten. Banner, poster, dan layar TV di lingkungan ULT serta platform digital seperti website, media sosial, dan YouTube di luar ruang adalah media yang digunakan. Aplikasi "empat" adalah inovasi penting yang memungkinkan pengguna mengajukan layanan secara online. ULT harus memastikan bahwa pengguna tahu cara menggunakan dan mengakses aplikasi tersebut. Selain itu, ULT secara teratur melakukan analisis media dan laporan bulanan untuk melihat jenis pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung; ini

membantu mereka menemukan bagian informasi yang mungkin masih kurang jelas. Dengan metode ini, ULT berusaha untuk terus meningkatkan komunikasi dan layanan untuk memastikan semua pihak yang terlibat memahami informasi.

4. Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV, dapat disimpulkan bahwa ULT melakukan survei kepuasan stakeholder secara berkala setiap tiga bulan. Kemudahan, kecepatan, dan sarana prasarana adalah sembilan elemen yang tercakup dalam survei ini, yang juga memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk memberikan komentar. Setelah pengunjung mengisi survei melalui barcode yang disediakan, data diolah dan dipublikasikan menggunakan metode perhitungan yang sesuai dengan peraturan pemerintah. Selanjutnya, hasil survei dibahas dalam rapat dengan pimpinan untuk menentukan tindakan lanjut sesuai dengan saran dan masukan. Dengan metode ini, ULT akan terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi dan menjadikannya lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pihak yang terlibat.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Unit Layanan Terpadu (ULT) LLDIKTI Wilayah IV Bandung**

1. Prioritaskan pengembangan dan implementasi sistem informasi terpadu yang menghubungkan seluruh layanan ULT dan terintegrasi dengan sistem informasi perguruan tinggi.
2. Pastikan sistem ini mudah digunakan (user-friendly), responsif, dan dapat diakses secara online.
3. Selenggarakan pelatihan berkelanjutan untuk staf ULT mengenai regulasi terbaru di bidang pendidikan tinggi, keterampilan komunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan standar pelayanan.
4. Rutin mengadakan sosialisasi dan pelatihan bagi perguruan tinggi mengenai layanan yang tersedia di ULT, prosedur, dan manfaatnya.
5. Manfaatkan berbagai saluran komunikasi (website, media sosial, email, webinar) untuk menjangkau lebih banyak stakeholder.
6. Susun SOP (Standar Operasional Prosedur) yang fleksibel dan mudah disesuaikan dengan perubahan kebijakan.
7. Secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan ULT.
8. Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja ULT berdasarkan key performance indicators (KPI) yang jelas dan terukur.

### **5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya**

1. Identifikasi hambatan komunikasi internal dan berikan rekomendasi untuk memperbaikinya.
2. Evaluasi efektivitas penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi dan sosialisasi layanan ULT.
3. Berikan rekomendasi tentang strategi konten dan interaksi yang lebih menarik dan informatif.
4. Identifikasi praktik terbaik (best practices) yang dapat diadopsi dan diadaptasi.
5. Gunakan metode wawancara mendalam dan studi kasus untuk menggali pengalaman dan perspektif pengguna layanan ULT secara lebih mendalam.
6. Fokus pada pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
7. Evaluasi berkala terhadap strategi komunikasi yang diterapkan diperlukan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam mencapai tujuan organisasi.