

## **Pemanfaatan Media Digital dalam Komunikasi Pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum**

**Taufik, Ernita Arif, Elva Ronaning Roem**  
Universitas Andalas Padang  
Email : taufik.nazir@gmail.com

### **Abstrak**

Penggunaan media digital sudah bukan hal yang baru lagi pada saat ini semua bisa sangat mudah untuk di akses, begitu juga dengan pelayanan administrasi juga bisa di permudah dengan pemanfaatan media digital. Penelitian ini membahas tentang penggunaan silayak pada Fakultas Hukum Unand padang dalam mempermudah porses administrasi mahasiswa. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Computer Mediated Communication (CMC)* dan paradigma penelitian post positivisme dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan new media sebagai sarana komunikasi dalam pelayanan satu pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas telah berjalan dengan baik, di tandai dengan banyak nya mahasiswa yang mendaftar dan menggunakan aplikasi tersebut. Fakultas Hukum Universitas Andalas telah menerapkan inovasi dan kreativitas ini dengan membuat sebuah aplikasi sistem layanan akademik berbasis web yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam pengurusan surat-surat yang berhubungan dengan akademik, seperti surat aktif kuliah, surat magang, surat penelitian, pengajuan untuk ujian proposal, ujian seminar proposa, ujian kompre dan surat keterangan lulus dengan menfaatkan media digital dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, Sistem informasi layanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Andalas berpengaruh terhadap instansi itu sendiri karena mampu meefisienkan dan mengefektifkan waktu.

**Kata Kunci :** *New Media, Komunikasi, Computer Mediated Communication (CMC)*

### **Abstract**

The use of digital media is not new anymore at this time everything can be very easy to access, as well as administrative services can also be made easier by the use of digital media. This study discusses the use of syllabus at the Faculty of Law Unand Padang in facilitating student administration processes. The theory used in this research is *Computer Mediated Communication (CMC)* and post positivism research paradigm with qualitative methods and case study approaches. The process of collecting data is done by interview and documentation. The results showed that the use of new media as a means of communication in one-stop service at the Faculty of Law, Andalas University has been going well, marked by the number of students who register and use the application. The Faculty of Law, Andalas University has implemented this innovation and creativity by creating a web-based academic service system application that aims to facilitate students in managing academic-related letters, such as active lecture letters, internship letters, research letters, submissions for proposal exams, proposal seminar exams, compre exams and certificates of graduation by using digital media in communicating. Therefore, the academic service information system at the Faculty of Law, Andalas University has an effect on the agency itself because it is able to streamline and streamline time.

**Keywords:** *New Media, Communication, Computer Mediated Communication (CMC)*

### **PENDAHULUAN**

Penggunaan media digital untuk pelayanan administrasi saat ini masih tidak terlalu dimanfaatkan oleh beberapa Universitas pasalnya masih banyak mahasiswa yang harus

berkunjung langsung ke bagian administrasi fakultas masing-masing untuk mengurus segala perihal administrasi seperti, surat keterangan aktif kuliah, Sk mahasiswa aktif, Surat tugas mahasiswa, Izin tidak kuliah, Permintaan KHS, Izin penelitian, Nilai BL (kosong), Remedial, Penghapusan Mata Kuliah, Permohonan Ujian Susulan, begitu juga dengan Universitas Andalas padang hasil observasi awal yang peneliti temukan dari total 15 Fakultas hanya 3 yang baru memanfaatkan teknologi digital sistem informasi khususnya untuk pelayanan akademik Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan alamat <http://data.fmipa.unand.ac.id/>, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan alamat <https://siadm.fisip.unand.ac.id/login> dan Fakultas Hukum dengan alamat <http://silayak.fhuk.unand.ac.id/>.

3 (tiga) Fakultas yang peneliti sebutkan di atas hanya Fakultas Hukum yang fokus pada layanan Akademik dan tidak menggabungkan data layanan akademik dengan tenaga Pendidikan dan Dosen sesuai dengan nama aplikasi layanannya yaitu Sistem Informasi Layanan Akademik (SILAYAK). Universitas Andalas telah menerapkan sistem informasi dan komunikasi menggunakan new media di bawah unit Lembaga Pengembangan Teknologi dan Informasi ( LPTIK ), Lembaga ini mengelola informasi secara garis besar kebutuhan mahasiswa Universitas Andalas dan tidak spesifik kebutuhan bagian tertentu di setiap Fakultas yang ada di lingkungan Universitas Andalas, seperti bagian akademik yang bisa di katakan ujung tombak dari dari sebuah fakultas.

Teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini sangat berkembang pesat disegala bidang. Konseptualisasi teknologi berimplikasi bahwa setiap kegiatan administrasi dan manajemen merupakan teknologi dan pasti memerlukan teknologi. Teknologi Informasi dapat di artikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan serta mengelola data dan informasi, oleh karena itu, teknologi informasi dapat memudahkan pengelola organisasi atau institusi sehingga setiap kegiatan administrasi dan manajemen dapat dikontrol dengan baik (Maryono dan Patmi.2008:3).

Kemajuan sebuah organisasi berbanding lurus dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, dimana semua pelayanan dan pengelolaan akan lebih cepat dan efisien jika menggunakan sebuah sistem yang berbasis IT. Seiring dengan perkembangan teknologi ini, kebutuhan akan tersedianya informasi yang cepat dan akurat menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi untuk dapat mengambil keputusan yang strategis.

Perkembangan teknologi tersebut kemudian menciptakan sebuah evolusi media komunikasi, yang dalam literatur akademik sering dijumpai dengan istilah internet, media online, media baru, media digital, media virtual, *second media age*, *e- media*, *network media*, *media web* maupun media siber, penamaan tersebut pada prinsipnya mempunyai muara yang sama yakni merujuk pada perangkat media baik hardware maupun software teknologi informasi dan komunikasi (Nasrullah.2014:25-28). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien dan kompetitif (Akadun.2009:135-136).

Teknologi informasi dan komunikasi ini juga di namakan dengan new media atau media baru pemanfaatan media baru dalam berbagai aspek, khususnya aspek pendidikan harus diberdayakan oleh berbagai unsur pendidikan. Adanya sistem penyebaran informasi dan data yang efektif dan efisien menyebabkan perubahan dalam metode pengelolaan dan cara kerja di berbagai instansi dan perusahaan. Tingkat efisiensi dan efektivitas sistem pengerjaan dan metode pengelolaan instansi dan perusahaan terus meningkat. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai dan mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

Untuk mempermudah proses administrasi di bagian akademik Fakultas Hukum dan pemanfaatan efektifitas waktu antara bagian pelayanan akademik kepada mahasiswa tidak terkendala lagi maka dengan itu diperlukan pengelolaan data administrasi Fakultas Hukum Universitas Andalas. Karena kita ketahui bahwa media informasi pada saat sekarang ini memiliki peran penting mengembangkan sebuah institusi untuk dapat bersaing pada era global saat ini. Maka dengan itu Fakultas Hukum menghadirkan sebuah Sistem Informasi Layanan Akademik (SILAYAK), yang dapat diakses melalui jaringan

Harianti, Tarifu Ia & Ridwan Harnina telah melakukan penelitian dengan judul “Model Komunikasi Mahasiswa Dengan Dosen dalam Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo” dilakukan pada tahun 2016, kekurangan pada penelitian ini tidak fokus pada hanya layanan biro akademik saja, tapi juga melibatkan dosen dalam melakukan tatap muka dengan mahasiswa bimbingannya, sementara aplikasi SILAYAK memfokus pada layanan biro akademik saja yang dilayani oleh tenaga Pendidikan dan tidak melibatkan dosen dalam proses administrasinya, aplikasi SILAYAK juga mempunyai menu lebih banyak dari pada aplikasi SIAKAD yang di teliti oleh Harianti, Tarifu Ia & Ridwan Harnina.

Fakultas Hukum Universitas Andalas telah memulai aplikasi SILAYAK ini pada tahun 2019, untuk menjawab kebutuhan perkembangan teknologi bagi Perguruan Tinggi dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswanya. Ditambah dengan terjadinya kondisi yang tidak terduga pada tahun 2020 sampai saat ini yaitu munculnya pandemi yang diakibatkan oleh COVID 19. Selain itu adanya SILAYAK juga mendukung visi dan misi dari Fakultas Hukum Unand sendiri yaitu menjadi institusi pendidikan tinggi hukum terkemuka dan bermartabat serta mampu bersaing pada tingkat nasional dan global serta salah satu misinya menyelenggarakan pendidikan akademik dan profesi hukum yang berkualitas, berkarakter serta berkesinambungan. Tujuan lainya dengan memanfaatkan media baru atau new media dalam berkomunikasi untuk mendukung kinerja organisasi tersebut dan mencapai efisiensi dan efektivitas kinerja.

Dalam hal ketersediaan informasi merupakan hal yang di anggap menjadi sebuah tonggak untuk kemajuan untuk menjalankan visi dan misi Institusi yang sesuai dengan *road map* dan Renstra dari Universitas. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomot 81 Tahun 2010 tentang Road map Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, bahwa dalam rangka mempercepat tata Kelola pemerintah yang baik maka dipandang perlu melakukan reformasi di seluruh kementerian/ Lembaga/ pemerintah daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019 dengan tujuan antara lain: 1). Mewujudkan birokrasi yang bersih dan akuntabel. 2) Mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien.

Menurut Albercht, pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis dalam (Sedarmayanti: 2010; 243). Selanjutnya menurut Monir, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Harbani Pasolong.2013:128).

Berdasarkan observasi awal pada pertengahan tahun 2020 mengenai sistem layanan akademik (SILAYAK) berbasis web di Fakultas Hukum Universitas Andalas, peneliti merasa penelitian ini penting untuk dilakukan secara akademik untuk mengetahui bahwa apakah aplikasi SILAYAK ini bisa menjawab kebutuhan pelayanan informasi secara tepat dan mencapai sasaran apalagi dengan kondisi yang terjadi pada saat ini munculnya virus COVID 19 yang mengharuskan mahasiswa untuk tidak melakukan kegiatan perkuliahan secara langsung tetapi melakukannya via daring sehingga SILAYAK adalah salah satu jalan keluar untuk mempermudah mahasiswa mengurus segala sesuatu mengenai informasi Akademik.

Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis (Santoso: 2007; 35). Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Pengertian dari sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengolahan data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik ‘hardware’ maupun ‘software’, yang dimaksud ‘hardware’ (perangkat keras) adalah peralatan – peralatan seperti Komputer (PC Computer), Printer, CD ROM, HardDisk, dan sebagainya, sedangkan ‘software’ (perangkat lunak) adalah program komputer yang memfungsikan ‘hardware’ tersebut yang dibuat khusus untuk keperluan pengolahan data-data akademik (Andi.2010:28). Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut;



**Gambar  
I.1  
Sistem**

### **Informasi Layanan Akademik Fakultas Hukum Universitas Andalas**

Gambar di atas adalah tampilan SILAYAK yang bisa di akses oleh mahasiswa Fakultas Hukum dan terlihat bahwa ada 10 pilihan untuk mempermudah mahasiswa melakukan proses Administrasi. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti akan meneliti mengenai bagaimana efektifitas dan Pemanfaatan Media Digital dalam penggunaan SILAYAK di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berusaha mengeksplorasi nilai sosial individu atau kelompok dalam menghadapi masalah. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan dan prosedur penting. Data dikumpulkan dalam pengaturan partisipan dan analisis data tersebut dilakukan secara induktif dari khusus ke umum, dan peneliti membuat interpretasi dari data yang dimaknai (Creswell,2009:4). Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Karena peneliti berpendapat bahwa dengan menggunakan metode kualitatif ini dapat menggambarkan komunikasi pelayanan satu pintu dalam pemanfaatan media digital. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena metode ini lebih mengutamakan kualitas data yang diperoleh, karena yang diteliti bukanlah berupa data yang dapat dihitung melainkan berupa analisis dari penyampaian informan.

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena metode ini bertujuan untuk menjelaskan proses dalam suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian kualitatif juga menuntut peneliti untuk terlibat aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan dan penelitian ini sifatnya subjektif, sehingga hasil dari penelitian ini tidak untuk di generalisasikan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus merupakan sebuah penjelasan dari sistem yang terkait dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks. Dalam hal ini peneliti menggali suatu fenomena pelayanan satu pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas dengan menggunakan media digital sebagai sarana komunikasi, serta mengumpulkan data secara rinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu.

Paradigma penelitian ini adalah post positivisme. Paradigma merupakan kumpulan tata nilai yang membentuk model pikir seseorang sebagai titik tolak pandangannya, sehingga akan membentuk citra subjektif seseorang mengenai realita, dan akan menentukan bagaimana seseorang memahami realitas. Paradigma bersifat normatif, menunjukkan pada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa melakukan pertimbangan eksistensial. Paradigma post positivisme yaitu penelitian dimana menolak ide-ide bahwa dunia sosial dapat dipelajari

dengan cara bebas nilai. Post positivisme memiliki asumsi bahwa kebenaran bernilai jamak, kebenaran bersifat subjektif dan tergantung pada konteks nilai, kultur, tradisi, dan kebiasaan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni pemanfaatan media digital dalam komunikasi pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang secara garis besar dan tidak mengabaikan kemungkinan pada fokus tertentu secara khusus, dimana proses terus mengalami perubahan informasi. Dimana dengan menggunakan paradigma ini mampu menjelaskan serta memungkinkan untuk memprediksi dan mengendalikan fenomena.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Aktivitas Penggunaan SILAYAK**

Sistem informasi merupakan faktor penting dalam suatu instansi, terutama instansi pelayanan masyarakat yang memiliki tingkat rutinitas yang tinggi dan pengelolaan data yang termanajemen. Sistem informasi digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyediakan informasi. Fakultas Hukum Universitas Andalas salah satu Fakultas di Universitas Andalas yang cukup diminati oleh masyarakat untuk memperdalam ilmu di bidang hukum. Sesuai dengan salah satu misinya adalah Mengembangkan organisasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola yang baik (good faculty governance), menuju tata kelola yang unggul (excellent faculty governance), serta mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis. Fakultas Hukum Universitas Andalas telah melaksanakan dengan menghadirkan aplikasi sistem layanan akademik (SILAYAK) untuk mencapai visi dan misinya.

Aplikasi sistem layanan informasi akademik memang sangat banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa semasa pandemi Covid-19, termasuk juga dengan tenaga Pendidikan yang merasa banyak terbantu selama masa pandemi covid-19, menghilangkan rasa was-was akan virus tersebut dikarenakan tidak ada tatap muka langsung dengan mahasiswa, tetapi masih bisa menyelesaikan pekerjaan.

### **Pola Pemanfaatan Media Digital Dalam Komunikasi Pelayanan Satu Pintu Di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang**

Fakultas Hukum Universitas Andalas telah menerapkan inovasi dan kreativitas ini dengan membuat sebuah aplikasi sistem layanan akademik berbasis web yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam pengurusan surat-surat yang berhubungan dengan akademik, seperti surat aktif kuliah, surat magang, surat penelitian, pengajuan untuk ujian proposal, ujian seminar proposa, ujian kompre dan surat keterangan lulus dengan memanfaatkan media digital dalam berkomunikasi.

Pada gambar 1 proses alur sistem informasi tentang sistem informasi layanan di Fakultas Hukum Universitas Andalas yang juga dipasang di website, Instagram milik Fakultas Hukum Universitas Andalas untuk memudahkan mahasiswa yang akan menggunakan sistem tersebut mengetahui proses yang harus dilalui dalam memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan ini dapat dilihat pada gambar berikut ini di mana jumlah mahasiswa yang telah mendaftarkan pada aplikasi layanan sistem akademik Fakultas Hukum Universitas Andalas berjumlah 1.521 orang, tercatat pada sistem silayak tertanggal 18 Juni 2021, sementara jumlah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas yang aktif berjumlah 1.967 orang.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Fakultas Hukum Universitas Andalas terkait "Pemanfaatan Media Digital Dalam Komunikasi Satu Pintu" maka diketahui bahwa aplikasi sistem layanan akademik (SILAYAK) yang telah diterapkan sangat bermanfaat bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Andalas, karena telah menciptakan kemudahan dan efisiensi kerja bagi pegawai tenaga Pendidikan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sementara bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas merasakan dengan aplikasi sistem informasi akademik (SILAYAK).



Gambar 1. Alur Sistem Silayak  
(Sumber: Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2021)

## Pembahasan

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pemanfaatan media digital dalam komunikasi pelayanan satu pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas dengan menggunakan teori *Computer Mediated Communication* (CMC), Dengan berkembangnya internet pada saat ini membuat CMC juga ikut berkembang dengan program-program yang digunakan untuk berkomunikasi. Beberapa bentuk CMC yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari antara lain adalah *public discussion board*, *chat rooms*, *instant messaging* dan *virtual world*. Dalam konteks CMC, komputer yang dimaksud tidak hanya perangkat Personal Computer (PC) atau Laptop, tetapi semua alat-alat yang berbasis komputer seperti PDA, smartphone, tablet, dan sejenisnya, alat-alat tersebut disebut dengan media baru.

Dalam pembahasan ini, peneliti melihat dan mengamati bahwa Fakultas Hukum dalam hal ini bagian akademik sudah memanfaatkan teknologi sebagai bentuk komunikasi dengan mahasiswa melalui sebuah aplikasi berbasis web untuk memudahkan proses komunikasi antara bagian akademik dengan mahasiswa selaku komunikan. Dimana komunikasi yang dilakukan adalah mahasiswa mengajukan permohonan untuk keperluan akademiknya melalui aplikasi SILAYAK dan pihak fakultas disini bagian akademik juga menggunakan aplikasi SILAYAK sebagai komunikator akan memproses surat-surat tersebut sampai selesai sehingga terjalin komunikasi antara mahasiswa dan bagian akademik.

### **Penerapan Computer Mediated Communication (CMC)**

Pola komunikasi yang dilakukan oleh Fakultas Hukum Universitas Andalas tersebut sesuai dengan teori CMC yang dikembangkan oleh Herring (dalam Thurlow, Lengel & Tomic, 2003:15), dimana CMC didefinisikan sebagai suatu bentuk komunikasi yang mengambil tempat antara manusia melalui alat komputer. Dan Fakultas Hukum menjadikan komputer sebagai sarana untuk menyebarkan informasi, komputer yang dimaksud adalah sebuah perangkat media online yakni website yang mana menggunakan jaringan internet sebagai penunjang aktivitasnya.

Selain itu menurut A.F Wood dan M.J Smith, segala bentuk komunikasi antar individu, individu dengan kelompok yang saling berinteraksi melalui komputer dalam suatu jaringan internet. CMC mempelajari bagaimana perilaku manusia dibentuk atau diubah melalui pertukaran informasi menggunakan media computer. Dan dalam perkembangannya komunikasi lewat media computer terjadi peleburan antara komunikasi mediation (perantara) dan immediate (langsung). Mediation mengacu pada proses pertukaran pesan dimana pesan disampaikan melalui perantaraan media bentuk teknologi dari yang paling sederhana. Sehingga CMC dapat memudahkan untuk memberikan suatu informasi.

Manfaat dari CMC bagi Fakultas Hukum adalah pertukaran informasi bisa berjalan dengan cepat, meskipun dengan jarak yang teramat jauh dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Proses komunikasi bisa dilakukan dengan mudah jika kita menguasai teknis operasional komunikasi dan fasilitas pendukung yang dibutuhkan. Fakultas Hukum bisa memberi informasi atau pesan dalam jumlah pesan yang relatif banyak dan dalam berbagai bentuk pesan seperti sebuah tulisan, gambar dan banner.

Komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi SILAYAK berfungsi sebagai jembatan dan antara mahasiswa dengan tenaga Pendidikan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Dalam melaksanakan peranannya menggunakan perangkat yang ada seperti media website, internet. Perananan internet dalam dunia Pendidikan sangat signifikan adalah dengan berubahnya konsep komunikasi dalam penyampaian informasi secara konvensional ke era digitalisasi atau new media. Pada saat pelayanan informasi akademik di jalankan secara konvensional, seluruh berkas akan di cetak, lalu dikirimkan ke bagian kepala sub bagian akademik, kemudian di teruskan ke kepala bagian tata usaha, baru lah surat tersebut sampai ke pimpinan dan Kembali lagi ke akademik, tentu ini akan membutuhkan waktu yang lama dan kertas yang banyak terpakai. Setelah sistem informasi akademik diterapkan di akademik Fakultas Hukum Universitas semua permasalahan diatas dapat diatasi dengan efisien dan efektif. Efisien dan efektif tentunya di dukung oleh internet sebagai salah satu penunjang komunikasi new media saat ini.

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti melihat adanya beberapa kekurangan dalam pemanfaatan media digital dalam hal ini aplikasi layanan akademik satu pintu Fakultas Hukum yaitu tidak terjadinya komunikasi timbal balik antara komunikan dengan komunikator sehingga membutuhkan media lain untuk bisa melakukan komunikasi dalam hal ini komunikator menghubungi pihak komunikan dengan berbagai macam cara antara lain whatshap atau menelpon pihak akademik yang menjadi operator pada aplikasi SILAYAK. Kedua kurangnya memberikan sosialisasi dengan mahasiswa dalam event – event kegiatan mahasiswa misalnya pada acara bakti, mengadakan workshop dengan mahasiswa per angkatan sehingga masih ada juga mahasiswa yang belum secara keseluruhan mengetahui cara penggunaan SILAYAK sebab peneliti masih menemukan mahasiswa yang minta berurusan secara manual dengan memasukan surat ke bagian umum untuk mengajukan permohonan yang mereka perlukan.

### **Membangun Sistem Digital dalam Pelayanan Administrasi**

Trasnformasi digital sejak awal tahun 2000-an membuat dunia berubah begitu cepat. Apabila ingin relevan dengan perubahan ini seluruh sektor dituntut menyesuaikan diri termasuk juga Fakultas Hukum Universitas Andalas. Terlebih dalam kondisi pandemi Covid-19 saat ini memaksa setiap orang dan organisasi untuk beralih dari pelayanan konvensional menjadi digital.

Berbagai payung hukum sudah diterbitkan agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bisa diimplementasikan secara optimal. Ada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Lalu Peraturan Presiden (Perpres) No 81 / 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Untuk itu menandakan sebuah Universitas atau perguruan tinggi yang berkelas salah satu penilainya adalah seberapa besar layanannya memanfaatkan Teknologi informasi, sehingga semua layanan dapat di akses secara online menjadikan layanan itu akan lebih praktis dan efisien.

Untuk itu Fakultas Hukum telah melakukan dengan membuat aplikasi layanan akademik dengan nama SILAYAK untuk memperbaiki sistem layanan di bagian akademik fakultas Hukum dari konvensional ke sistem digital, maka dikumpulkan semua kebutuhan layanan yang selama ini mulai dari aktif kuliah, penelitian, magang, beasiswa, surat tugas, surat keputusan, transkrip nilai dan syarat-syarat ujian seminar proposal serta kompre.

Merubah sistem konvensional ke digital tentunya dibuat sebuah database dan pemetaan kebutuhan aplikasi sehingga memudahkan user dan admin aplikasi dalam pengoperasian sistem tersebut serta memudahkan dalam membuat laporan kepada pimpinan tentang kegiatan pada bagian akademik.

### **Metode Sistem Digital dalam Pelayanan Administrasi**

Perkembangan teknologi informasi digital dalam bidang pelayanan berbasis website saat ini cukup pesat perkembangannya dan tentunya juga harus diiringi dengan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era global. Keadaan persaingan yang semakin kompetitif sudah seharusnya Fakultas Hukum Universitas Andalas meningkatkan sistem pelayanan kepada mahasiswa, apalagi disaat pandemi Covid-19 dan juga menyesuaikan dengan perkuliahan sistem daring yang ditetapkan oleh Universitas Andalas.

Teknologi informasi merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengiriman ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, luas dalam penyebaran dan lama dalam penyimpanannya. Teknologi ditujukan untuk mengolah data demi mendapatkan informasi yang akurat, relevan serta tepat waktu (Akadun. 2009. Teknologi Informasi Administrasi. Bandung )

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan paparan bab-bab sebelumnya, dengan masalah yang diajukan dalam penelitian ini dan melalui metode yang digunakan, penulis dapat menyimpulkan analisis akhir dari kerja akademik ini. Berdasarkan hasil penelitian tentang pemanfaatan media digital dalam pelayanan satu pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas maka dapat disimpulkan sebagai berikut. 1) Sistem Informasi layanan akademik (SILAYAK) berbasis web di Fakultas Hukum Universitas Andalas, telah berjalan dengan baik dengan memanfaatkan new media untuk sarana komunikasi antara tenaga pendidikan dengan mahasiswa dalam penyelesaian administrasi di bagian akademik. 2) Komunikasi yang terjadi pada layanan akademik SILAYAK adalah menggunakan komunikasi satu arah, sehingga mahasiswa dalam hal ini sebagai user atau komunikator tidak bisa langsung melakukan komunikasi dengan lancar, sehingga mahasiswa harus mencari media lain untuk bisa berkomunikasi dengan komunikannya. 3) Sistem informasi layanan akademik (SILAYAK) di Fakultas Hukum Universitas Andalas berpengaruh terhadap instansi itu sendiri karena mampu meefisienkan dan mengefektifkan waktu yang selama ini dalam pengurusan surat administrasi menggunakan waktu yang cukup lama dan menggunakan kertas yang cukup banyak. 4) Kualitas layanan informasi yang telah diterapkan sudah berjalan cukup baik, ditandai dengan antusiasnya mahasiswa dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan dari realita yang ada di lapangan terhadap penelitian tentang pemanfaatan media digital dalam pelayanan satu pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas, maka peneliti ingin memberikan saran agar dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, antara lain adalah: 1) Disarankan kepada pihak Fakultas Hukum Universitas Andalas untuk lebih



sosialisasikan pemakaian atau tata cara penggunaan media aplikasi SILAYAK kepada mahasiswa secara rutin, mungkin bisa dengan menentukan jadwal pada setiap mahasiswa per angkatan atau mengadakan audiensi dengan kelompok – kelompok UKM yang ada di lingkungan Fakultas Hukum secara langsung atau bisa juga menggunakan media digital lainnya untuk penyebaran informasi seperti facebook, Instagram dan Twitter. 2) Bagi peneliti juga tertarik pihak mencoba untuk membangun komunikasi dua arah dengan mahasiswa sehingga jika terjadi kesalahan pihak komunikator bisa cepat mengetahui, tentunya dengan peningkatan sistem pada aplikasi SILAYAK supaya aplikasi tersebut tidak mudah diserang hacker atau sebagainya. Dengan komunikasi dua arah maka akan terjadi sebuah komunikasi yang aktif. 3) Menyediakan aplikasi Permohonan Surat Keterangan Lulus Sementara sebagai pengganti ijazah yang belum keluar, di karenakan apabila mahasiswa sudah melakukan tutup portal pada aplikasi SILAYAK, secara otomatis mereka tidak bisa lagi mengakses aplikasi tersebut tetapi mereka masih mempunyai keperluan akademik. 4) Ada baik di aplikasi tersebut juga menyediakan menu alumni, yang bisa diisi oleh mahasiswa yang sudah tamat, sehingga Fakultas Hukum bisa mempunyai data alumni dalam satu aplikasi. 5) Menurut peneliti kurang mencapai sasaran karena sifat banner atau website tidak bisa bertanya langsung kepada komunikator, sehingga informasi yang didapat hanya sebatas rincian cara penggunaan aplikasi, apabila terjadi kesalahan atau permohonan komunikator tidak tahu harus melapor ke bagian mana. 6) Semoga penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti berikutnya dalam rangka menganalisis suatu penelitian yang berhubungan dengan ilmu komunikasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Foss, Stephen W. Littlejohn dan Karen. 2009. *Theoris Of Human Communication*. Terjemahan oleh Mohammad Yusuf Hamdan. Jakarta: Salemba humanika.
- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta : Teras.
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Abadi, T.W., Ainur R., dan Arsiyah. 2010. *Informasi Publik Berbasis EGovernment*. Sidoarjo: Umsida Press
- Arief Sosiawan, Edwi. Tanpa Tahun. *Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen*, Yogyakarta: Universitas Veteran.
- Ardianto, 2007. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Akadun, 2009, *Teknologi Informasi Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Bagdakian, B.H., 2004. *The New Media Monopoly*. Beacon Press, Boston.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiargo, D. (2015). *Berkomunikasi Ala Net Generation*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Budiman, C. Hartati. 2009. *Komunikasi Bisnis Efektif*. Tangerang: PT Pustaka Mandiri
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset “ Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Unoversity Press.
- Effendy, Onong Uchijana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Cipta Aditya Bakti.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- McQuail, Denis. 2010. *Teori Komunikasi Massa* Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- M.Romli, Asep Syamsul. 2012. *Jurnalistik Online*. Panduan Praktis Mengelola Media Online. Bandung. Nuansa Cendekia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Budi. 2007. *Optimalisasi MySQL di Visual Basic berbasis Client-Server*. PT. Rekaguna Printing.
- Suryawati, I. 2011. *Jurnalistik: Suatu Pengantar*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tommy Suprpto. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Smith, Jonathan A., Flowers, Paul., and Larkin. Michael. 2009. *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington: Sage
- Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2009), h.112