

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

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, di mana 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 adalah 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 cyber*, 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 efektivitas 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 di akses melalui jaringan internet secara online.

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 dilingkungan Universitas Andalas, seperti bagian akademik yang bisa di katakan ujung tombak dari dari sebuah fakultas. Peneliti telah melakukan observasi di seluruh Fakultas lingkungan Universitas Andalas, Fakultas yang telah menerapkan pelayanan informasi komunikasi yang berbasis web pada bagian akademik, didapatkan hasil bahwa ada 3 Fakultas yang telah menerapkan sistem layanan informasi komunikasi tersebut yaitu. 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/> dari 3 (tiga) Fakultas yang telah dirincikan 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).

Harianti, Tarifu la & 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 pada penelitian ini tidak fokus pada hanya layanan biro akademik saja, tetapi 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 daripada aplikasi SIAKAD yang di teliti oleh Harianti, Tarifu la & 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 juga mendukung visi dan misi dari Fakultas Hukum Unand sendiri yaitu 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. Tujuannya lainnya dengan memanfaatkan media baru atau *new media* dalam berkomunikasi untuk mendukung kinerja organisasi tersebut dan mencapai efisiensi dan efektivitas kinerja.

Ketersediaan informasi merupakan hal yang penting dan sebuah tonggak untuk kemajuan untuk menjalankan visi dan misi Institusi yang sesuai dengan *road map* dan Renstra dari Universitas. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 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 Aparat 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 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).

Hasil observasi pertengahan tahun 2020 mengenai sistem layanan akademik (SILAYAK) berbasis web di Fakultas Hukum Universitas Andalas, peneliti menarik kesimpulan apakah aplikasi SILAYAK ini bisa menjawab kebutuhan pelayanan informasi secara tepat dan mencapai sasaran.

Pertengahan tahun 2020 Universitas Andalas melakukan perubahan sistem perkuliahan dari sistem *luring* atau tatap muka ke sistem daring dikarenakan Sumatera Barat pada khususnya juga terkena dampak pandemi Covid-19, untuk menghindari penyebaran virus tersebut maka Rektor Universitas Andalas mengeluarkan Surat keputusan bahwa perkuliahan di laksanakan dengan sistem daring, bertepatan dengan kondisi Covid-19 dan sistem perkuliahan daring, Fakultas Hukum Unand telah melakukan sebuah terobosan dengan membuat aplikasi menggunakan new media sebagai alat komunikasi dan transaksi pelayanan akademik berbasis teknologi komunikasi.

Perbandingan kualitas pelayanan administrasi akademik sebelum menggunakan sistem layanan akademik (SILAYAK) berbasis web dan setelah diterapkannya SILAYAK di Fakultas Hukum Universitas Andalas, mayoritas mahasiswa mengungkapkan bahwa dalam pengurusan akademik sebelum menggunakan SILAYAK atau sistem manual, mahasiswa sering mengalami keterlambatan dan komunikasi antara mahasiswa dengan staff tenaga pendidikan mengalami sedikit kesulitan menyangkut keberadaan surat yang diajukan.

Seperti adanya keterlambatan perihal proses surat menyurat yang diajukan mahasiswa karena pimpinan tidak ada di tempat pada saat itu yang mengharuskan mahasiswa kembali lagi untuk 2-3 hari ke depan hal ini dapat mengurangi efisiensi waktu yang dimiliki mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa masih kurang efektif dan efisien dikarenakan banyaknya jumlah mahasiswa yang berurusan tidak sebanding dengan tenaga Pendidikan yang melayani, sehingga bagi mahasiswa yang tempat tinggalnya jauh harus kembali lagi untuk pengurusan administrasi keperluan akademiknya. Salah satu kegiatan penting yang dilakukan mahasiswa dalam aktifitas perkuliahan adalah menyelesaikan semua hal yang bersifat administratif. Untuk itu mahasiswa diharuskan melakukan komunikasi dengan bagian administrasi pelayanan akademik melalui tatap muka secara langsung untuk memperoleh informasi dan kebutuhan akademik lainnya seperti, kebutuhan untuk pengajuan surat aktif kuliah, surat beasiswa, penelitian, proposal dan lainnya.

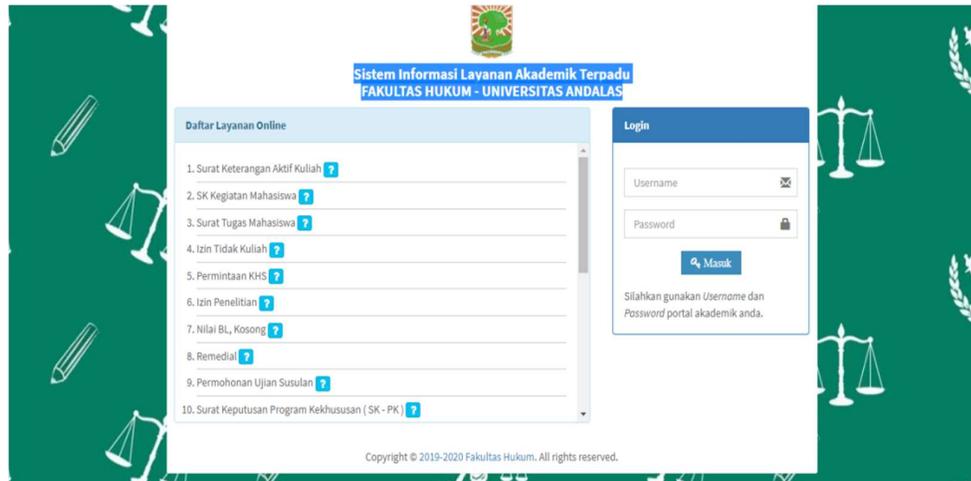
Sistem layanan akademik (SILAYAK) berbasis web ini, kan pelayanan mahasiswa mudah dan cepat tanpa harus datang ke kampus untuk pengurusan surat menyurat yang berhubungan dengan bagian akademik, mahasiswa cukup mengakses internet sehingga dapat mengajukan permohonan sesuai dengan pilihan dan kebutuhan mahasiswa masing-masing di manapun mereka berada selama masih terhubung dengan internet. Pada saat pengelolaan data akademik secara manual sebelum diterapkan SILAYAK memerlukan biaya yang lebih besar dan menghasilkan layanan yang kurang baik, sering terjadi kesalahan data, layanan akademik kepada mahasiswa yang lambat dan rentan terhadap

kesalahan, pengerjaan hal sama berulang kali dan pengelolaan secara manual artinya juga membutuhkan SDM yang lebih banyak.

Kemudahan yang didapat dengan adanya SILAYAK diantaranya, mahasiswa dapat secara langsung mengetahui status akademik, meng *update* data pribadi, ada 20 layanan yang disediakan di SILAYAK antara lain, Surat Aktif Kuliah, SK Kegiatan mahasiswa, Surat Tugas Mahasiswa, Izin Tidak Kuliah, Izin Penelitian, Izin Magang, Remedial, Nilai BL, Penghapusan Mata Kuliah, Transkrip Nilai, SAPS, Ujian Proposal, Ujian Seminar Proposal dan Ujian Komprehensif tanpa perlu datang langsung bagian administrasi di Fakultas, selain itu bagian administrasi fakultas juga dimudahkan karena dapat memfokuskan waktu untuk keperluan meng input dan memeriksa data sehingga data tersimpan secara terstruktur dengan adanya sistem database yang sudah ada di dalam komputer.

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, *Hardisk* , 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**

Peneliti meminati penelitian lebih lanjut untuk menggali Pemanfaatan Media Digital di Fakultas Hukum Universitas Andalas. Membaca fenomena dan perkembangan media digital di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, melalui perspektif *Computer Mediated Communication (CMC)* merupakan tantangan bagi penulis. Kajian mendalam dengan penelitian yang berdasarkan pendekatan atau teori, akan mendapatkan hasil analisis yang bisa digunakan untuk khazanah akademik maupun ranah praktik. Berdasarkan uraian di atas, maka fokus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pemanfaatan Media Digital dalam Komunikasi Pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, peneliti memilih untuk fokus menggali lebih jauh pemanfaatan media digital di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Pemanfaatan Media Digital dalam Komunikasi Pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis kegiatan Pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
2. Untuk mengidentifikasi Media Digital Dalam Komunikasi Pelayanan Satu Pintu Di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru kepada berbagai kalangan atau *stake holder* seperti kalangan Universitas, Fakultas, dan masyarakat pada umumnya yang tertarik tentang media digital.

### 1.4.2 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kegiatan Pelayanan Satu Pintu di Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, sehingga dapat referensi bagi peneliti berikutnya.

### 1.4.3 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, fakultas lainnya, dan masyarakat bahwa dalam upaya memahami komunikasi digital harus dapat membangun dan memelihara hubungan baik antar seluruh elemen organisasi.

