

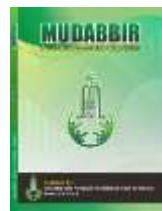


# JURNAL MUDABBIR

(Journal Research and Education Studies)

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025

<http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir>



ISSN: 2774-8391

## Efektivitas Aplikasi Satu Atap (Asa) Dalam Manajemen Komunikasi Digital: Perspektif Mahasiswa Fisip USU

Grace Immanuella Pascauli Hasugian<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: [gracehasugian2@gmail.com](mailto:gracehasugian2@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi mahasiswa FISIP USU terhadap efektivitas Aplikasi Satu Atap (ASA) sebagai bagian dari upaya manajemen komunikasi digital fakultas. Aplikasi ASA dikembangkan untuk menyederhanakan akses layanan akademik, mempercepat alur informasi, dan meningkatkan kualitas komunikasi antara mahasiswa dan pihak fakultas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah mahasiswa dari berbagai program studi di FISIP USU, yang telah menggunakan aplikasi ASA dalam aktivitas akademiknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menyambut positif kehadiran aplikasi ini karena dinilai efisien, menghemat waktu, dan mempermudah akses terhadap layanan administrasi. Namun, ditemukan juga beberapa kendala, seperti antarmuka yang belum sepenuhnya ramah pengguna dan keterbatasan informasi dalam aplikasi. Persepsi mahasiswa dipengaruhi oleh pengalaman individu, tingkat literasi digital, serta intensitas penggunaan aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan adanya peningkatan kualitas komunikasi digital dan penyempurnaan fitur aplikasi untuk menciptakan pelayanan akademik yang lebih responsif dan partisipatif.

**Kata Kunci:** *Persepsi Mahasiswa, Komunikasi Digital, Pelayanan Akademik*

## ABSTRACT

*This study aims to understand the perceptions of students at the Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra (FISIP USU) as a digital academic service medium. The ASA application was developed to simplify administrative processes, such as submitting letters, requesting data, and communicating between students and the faculty. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through in-depth interviews with several students from various study programs at FISIP USU, who have used the ASA application in their academic activities. The results showed that most students responded positively to the presence of this application because it was considered efficient, saved time, and facilitated access to administrative services. However, several obstacles were also found, such as an interface that was not fully user-friendly and limited information in the application. Student perceptions were influenced by individual experience, digital literacy levels, and intensity of application use. This study recommends improving the quality of digital communication and refining application features to create more responsive and participatory academic services.*

**Keywords:** *Self-Concept, Educational Communication, Teaching Campus.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan tinggi. Perguruan tinggi kini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan akademik yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Salah satu bentuk adaptasi dari tuntutan tersebut adalah digitalisasi layanan administrasi akademik melalui aplikasi berbasis teknologi.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU) telah mengembangkan Aplikasi Satu Atap (ASA FISIP USU) sebagai platform layanan digital yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, seperti pengajuan surat, permohonan data, dan berbagai kebutuhan akademik lainnya. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi atas kompleksitas birokrasi yang selama ini menjadi keluhan banyak mahasiswa.

Namun, implementasi teknologi dalam birokrasi akademik tidak selalu berjalan mulus. Keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya diukur dari fungsionalitas sistem, tetapi juga dari penerimaan dan persepsi pengguna, dalam hal ini mahasiswa. Persepsi mahasiswa sangat penting karena mereka lah pengguna utama yang akan menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi ini dalam jangka panjang. Pengalaman mahasiswa saat menggunakan ASA baik positif maupun negatif dapat mencerminkan efektivitas komunikasi digital antara institusi dan civitas akademika.

Keberhasilan suatu platform digital tidak semata ditentukan oleh kelengkapan fitur teknis, tetapi juga bergantung pada bagaimana pengguna memaknai, menerima, dan menggunakan teknologi tersebut. Kerangka teoritis penerimaan teknologi seperti Model UTAUT dikembangkan untuk memahami bagaimana seseorang menerima dan

menggunakan teknologi informasi (Venkatesh dkk., 2003). Kerangka ini disusun dengan menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya sehingga menghasilkan model yang lebih komprehensif. Dalam UTAUT dijelaskan bahwa niat seseorang untuk memakai teknologi (*behavioral intention*) serta tindakan aktual dalam menggunakannya (*use behavior*) dipengaruhi oleh empat komponen utama, yaitu ekspektasi terhadap manfaat atau kinerja teknologi (*performance expectancy*), kemudahan yang dirasakan saat menggunakannya (*effort expectancy*), tekanan atau dorongan sosial (*social influence*), serta ketersediaan fasilitas pendukung (*facilitating conditions*). Selain itu, hubungan dari keempat variabel tersebut turut dipengaruhi oleh faktor moderasi seperti jenis kelamin, usia, pengalaman, dan tingkat kesukarelaan dalam penggunaan teknologi.

Dalam kajian komunikasi dan adopsi teknologi, persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi, sebagaimana dijelaskan oleh model *Stanford Technology Acceptance Model* (TAM) dan penelitian oleh Chairoel dkk. (2020) menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan SIA sangat bergantung pada kemudahan dan manfaat penggunaan. Dalam studi tersebut, kemanfaatan penggunaan menjadi variabel paling penting untuk determinasi kualitas layanan akademik. Kondisi serupa ditemukan oleh Primadasa dkk. (2022), yang menunjukkan bahwa persepsi kondisi pendukung dan nilai (harga/manfaat) mempengaruhi intensi penggunaan aplikasi (LinkAja) oleh mahasiswa.

Dalam konteks ini, muncul berbagai pertanyaan, seperti: Apakah mahasiswa merasa terbantu dengan adanya aplikasi ASA? Sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan administratif mereka? Apa saja kendala atau hambatan yang mereka hadapi dalam penggunaannya? Pertanyaan-pertanyaan ini penting untuk dijawab guna memberikan gambaran utuh mengenai bagaimana mahasiswa memaknai dan merespons keberadaan aplikasi ASA sebagai media pelayanan akademik digital.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami persepsi mahasiswa FISIP USU terhadap penggunaan Aplikasi Satu Atap (ASA FISIP USU) dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pengembangan sistem pelayanan akademik berbasis teknologi di lingkungan FISIP USU maupun institusi pendidikan lainnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami persepsi mahasiswa FISIP USU terhadap penggunaan Aplikasi Satu Atap (ASA) sebagai media komunikasi dan layanan akademik digital. Pendekatan ini dipilih untuk menggali makna subjektif, pengalaman langsung, serta interpretasi mahasiswa terhadap interaksi mereka dengan aplikasi. Objek penelitian adalah persepsi mahasiswa terhadap efektivitas ASA, sementara subjek penelitian terdiri dari mahasiswa aktif FISIP USU yang telah menggunakan aplikasi tersebut, dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi non-partisipan. Analisis data mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menemukan pola, makna, dan temuan yang relevan mengenai pengalaman mahasiswa dalam menggunakan Aplikasi ASA.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memaparkan temuan-temuan yang diperoleh oleh peneliti selama proses pengumpulan data di lapangan, yang dilakukan melalui metode wawancara mendalam dengan para informan. Penelitian ini melibatkan lima orang informan yang seluruhnya merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) USU. Proses pengumpulan data dilaksanakan selama dua minggu guna memperoleh informasi yang lengkap dan memiliki validitas yang tinggi. Adapun teknik yang digunakan mencakup wawancara mendalam untuk mendukung data.

Sebagai contohnya, informan pertama yaitu bernama Dwi Natania Depari, yang merupakan mahasiswi sarjana ilmu komunikasi Universitas Sumatera Utara. Informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Satu Atap (ASA) FISIP USU dirasakannya cukup membantu, terutama dalam pengurusan berbagai kebutuhan administrasi. Dia menyebut bahwa aplikasi ini memudahkan mahasiswa dalam membuat surat keterangan aktif kuliah, surat magang, serta dokumen administratif lainnya tanpa harus datang langsung ke fakultas. Menurutnya, kehadiran ASA memberikan alternatif yang lebih praktis dibandingkan proses manual sebelumnya. Terkait frekuensi penggunaan, informan mengungkapkan bahwa ia tidak menggunakan ASA setiap minggu, melainkan hanya ketika memiliki keperluan administratif tertentu. Saat membutuhkan surat aktif kuliah, surat keterangan, atau pengajuan magang, ia akan langsung membuka aplikasi tersebut. Dengan demikian, penggunaan ASA bersifat situasional, menyesuaikan kebutuhan administratif yang sedang dihadapi. Namun, informan juga mengakui bahwa ia pernah mengalami beberapa kendala teknis saat menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa di antaranya adalah sistem yang error ketika melakukan unggah berkas, serta status pengajuan surat yang tidak muncul dalam aplikasi sehingga membuatnya harus datang langsung ke bagian FISIP ASA untuk memastikan prosesnya.

Secara keseluruhan, informan menilai bahwa aplikasi ASA FISIP telah membantu mempermudah komunikasi dan proses administrasi akademik. Meskipun terkadang membutuhkan waktu satu hingga dua hari untuk menunggu pemrosesan surat, proses melalui aplikasi dinilai jauh lebih efisien dan praktis. Dia merasa bahwa ASA mengurangi kebutuhan untuk datang ke fakultas dan mempercepat alur pelayanan akademik bagi mahasiswa.

Selanjutnya informan kedua yang bernama Yasmin Nadeta Ginting, yang merupakan mahasiswi sarjana ilmu politik Universitas Sumatera Utara. Informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Satu Atap (ASA) FISIP USU cukup membantunya dalam mengurus kebutuhan administrasi kampus. Dia merasa bahwa aplikasi ini memudahkan mahasiswa karena seluruh layanan administratif sudah tersedia dalam satu platform, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke biro fakultas. Menurutnya, proses pengajuan dokumen melalui ASA lebih sederhana karena cukup dilakukan dengan beberapa klik. Lebih lanjut, informan mengaku cukup sering menggunakan aplikasi ASA, terutama ketika membutuhkan surat aktif kuliah ataupun keperluan yang berkaitan dengan penyusunan skripsi. Setiap kali dia memerlukan layanan administrasi yang biasanya ditangani oleh biro, dia langsung mengakses ASA karena dianggap lebih praktis dan cepat. Meskipun begitu, informan juga menyampaikan bahwa ia pernah mengalami beberapa kendala teknis saat menggunakan aplikasi tersebut. Dia menuturkan bahwa ASA terkadang error atau tidak dapat dibuka sehingga menghambat proses pengurusan dokumen. Selain itu, dia juga pernah mengalami penolakan surat oleh sistem aplikasi karena alasan tertentu, yang membuat proses administrasi perlu diulang. Secara keseluruhan, informan menilai bahwa ASA FISIP USU telah mempermudah komunikasi akademik maupun alur administrasi mahasiswa. Dia merasa bahwa layanan menjadi lebih mudah diakses dan tidak lagi merepotkan. Menurutnya, ASA memberikan efisiensi yang signifikan dalam penyelesaian kebutuhan akademik sehari-hari.

Informan ketiga bernama Medsin Tarigan yang merupakan mahasiswa sarjana ilmu politik Universitas Sumatera Utara. Informan menyampaikan bahwa aplikasi Satu Atap (ASA) FISIP USU merupakan inovasi yang dianggap sangat efisien dan membantu mahasiswa dalam proses administrasi kampus. Dia menilai bahwa keberadaan ASA memberikan kemudahan dalam pengurusan surat-menyurat sehingga mahasiswa tidak perlu lagi melakukan proses manual yang memakan waktu. Menurutnya, aplikasi ini menjadi langkah digitalisasi yang tepat untuk mendukung kebutuhan akademik mahasiswa.

Dalam kesehariannya, informan mengaku cukup sering menggunakan aplikasi ASA, terutama untuk pengurusan berbagai dokumen penting. Dia menjelaskan bahwa ASA kerap digunakan untuk membuat surat permohonan magang ke instansi tertentu sebagai bagian dari pengembangan pengalaman akademik. Selain itu, aplikasi ini juga ia manfaatkan untuk mengurus kebutuhan administratif wajib seperti berkas seminar proposal, sidang skripsi, hingga kelengkapan berkas wisuda. Hal ini menunjukkan

bahwa ASA telah menjadi bagian dari proses akademik yang rutin dijalani mahasiswa. Terkait kendala, informan menyebut bahwa dia tidak mengalami masalah teknis yang signifikan. Kendala yang muncul lebih bersifat sepele, misalnya waktu tunggu surat yang sedikit lebih lama akibat antrean pengajuan dari banyak mahasiswa. Namun, dia menganggap hal tersebut masih dapat dipahami dan tetap bersabar karena proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Secara keseluruhan, informan menilai bahwa ASA FISIP USU sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dan administrasi akademik mahasiswa. Di tengah perkembangan era digital, dia melihat ASA sebagai fasilitas yang relevan dan bermanfaat bagi mahasiswa dalam mempercepat berbagai kebutuhan administratif.

Informan keempat yaitu yang bernama Muhammad Ghaly Muplih Pane yang merupakan mahasiswa ilmu politik Universitas Sumatera Utara. Informan menjelaskan bahwa aplikasi Satu Atap (ASA) FISIP USU cukup membantu dalam proses pengurusan surat-menjurat kampus. Dia merasa bahwa dengan adanya ASA, mahasiswa tidak lagi perlu datang langsung ke biro untuk mengurus dokumen administratif. Semua kebutuhan dapat diajukan melalui satu platform digital yang dinilai lebih praktis dan efisien. Namun, meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, informan mengakui bahwa dia masih sering menemui kendala, khususnya saat pengajuan surat tertunda karena aplikasi mengalami masalah atau proses menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Terkait frekuensi penggunaan, informan menyebut bahwa dia cukup sering mengakses ASA, terutama untuk keperluan administrasi kampus. Aplikasi ini biasa dia manfaatkan untuk pengajuan berbagai jenis surat, termasuk surat izin penelitian dan dokumen administratif lainnya yang diperlukan dalam kegiatan akademik. Dalam pengalamannya menggunakan ASA, informan mengaku pernah mengalami beberapa kendala teknis. Dia menuturkan bahwa website ASA terkadang mengalami bug atau error saat sedang digunakan, sehingga menghambat proses pengajuan dan memperlambat penyelesaian kebutuhan administrasi. Secara keseluruhan, informan menilai bahwa ASA FISIP tetap memberikan manfaat bagi mahasiswa karena dapat membuat proses pengajuan surat menjadi lebih efektif. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, dia melihat bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan dalam penyampaian kebutuhan administratif dan komunikasi akademik.

Dan yang terakhir informan kelima yaitu bernama Mutia Ar Ridha yang merupakan mahasiswa ilmu politik Universitas Sumatera Utara. Informan menyampaikan bahwa aplikasi Satu Atap (ASA) FISIP USU sangat membantu dalam proses pengurusan surat-menjurat. Dia menilai bahwa penggunaan ASA membuat prosedur administrasi menjadi lebih mudah dan tidak ribet karena semuanya dapat dilakukan secara digital tanpa harus datang langsung ke biro fakultas. Menurutnya, aplikasi ini memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan administratif. Terkait frekuensi penggunaan, informan mengaku cukup sering memanfaatkan aplikasi tersebut. Dia biasanya menggunakan ASA untuk berbagai kebutuhan akademik seperti pengajuan surat keterangan nilai, surat aktif kuliah, dan

keperluan administratif lain yang diperlukan selama menjalani studi. Dengan demikian, ASA telah menjadi sarana yang cukup rutin digunakan dalam aktivitas akademiknya. Selain itu, informan juga mengakui bahwa dia pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi ini, meskipun tidak terlalu sering terjadi. Beberapa hambatan yang muncul tidak terlalu mengganggu, tetapi tetap mempengaruhi kelancaran dalam proses pengurusan surat. Secara keseluruhan, informan menilai bahwa ASA FISIP USU sangat membantu mahasiswa dalam urusan administrasi akademik. Aplikasi ini dianggap mempermudah dan mempercepat proses pengajuan surat sehingga memudahkan komunikasi dan pelayanan akademik di lingkungan fakultas.

### **Persepsi Mahasiswa terhadap ASA sebagai Inovasi Digital**

Menurut teori persepsi, pengalaman langsung pengguna sangat memengaruhi bagaimana mereka menilai sebuah stimulus. Pengalaman mahasiswa menggunakan ASA mulai dari kemudahan akses, kepraktisan, hingga kecepatan pelayanan mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap aplikasi tersebut. Informan menilai ASA sebagai sebuah inovasi yang relevan dengan kebutuhan mereka, karena proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu kini dapat dilakukan secara digital hanya dengan beberapa langkah. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa persepsi yang dihasilkan yaitu:

a. Persepsi Terhadap Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Sebagian besar mahasiswa menilai ASA cukup mudah diakses karena berbasis web dan tidak memerlukan instalasi tambahan. Namun, beberapa informan mengeluhkan antarmuka yang belum sepenuhnya ramah pengguna, kurangnya panduan penggunaan, serta navigasi yang membingungkan bagi pengguna baru. Pendapat ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan penerimaan teknologi oleh pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna akan menerimanya.

b. Persepsi Terhadap Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Mahasiswa secara umum menilai Aplikasi Satu Atap (ASA) bermanfaat, terutama karena dapat memangkas waktu, biaya, dan proses birokrasi yang selama ini dinilai lambat. Dengan ASA, mahasiswa bisa mengajukan surat dari mana saja dan mendapatkan notifikasi secara langsung ketika dokumen telah selesai diproses. Temuan ini memperkuat teori TAM yang juga menyebut *perceived usefulness* sebagai determinan kedua dari penerimaan teknologi. Menurut Davis (1989), teknologi akan diterima jika pengguna merasa keberadaannya meningkatkan efektivitas atau produktivitas pekerjaan. Selain itu, menurut Grönroos (2007) dalam teori kualitas layanan, persepsi terhadap kualitas layanan tidak hanya berasal dari hasil akhir (*output*), tetapi juga dari proses interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam konteks ini, ASA dinilai cukup mampu menghadirkan layanan digital yang menghemat waktu dan tenaga.

## **Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa**

Penelitian juga menemukan bahwa tingkat literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi sebelumnya, serta dukungan dari fakultas turut memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap ASA. Mahasiswa dengan pemahaman teknologi yang lebih baik cenderung lebih mudah beradaptasi dan lebih puas dengan layanan ASA, sementara mahasiswa yang tidak terbiasa menggunakan platform digital menunjukkan kebingungan dan frustrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Gilster (1997) yang menyatakan bahwa literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan berpikir kritis terhadap informasi digital yang diterima.

## **Teori UTAUT**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa menggunakan Aplikasi Satu Atap (ASA) secara situasional sesuai kebutuhan administratif, di mana informan pertama menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi tidak dilakukan secara rutin tetapi langsung diakses ketika ada keperluan tertentu, sementara informan kedua, ketiga, keempat, dan kelima mengaku sering menggunakan ASA karena banyaknya kebutuhan administrasi akademik, terutama terkait skripsi, magang, dan pengurusan berkas nilai. Pola penggunaan ini selaras dengan Teori UTAUT, khususnya pada aspek Behavioral Intention dan Use Behavior, yang terlihat dari beberapa faktor: pertama, performance expectancy, yaitu keyakinan mahasiswa bahwa ASA mampu meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas administratif; kedua, effort expectancy, di mana ASA dinilai mudah digunakan karena langkah-langkahnya sederhana; ketiga, social influence, yakni dorongan lingkungan fakultas yang saat ini memprioritaskan digitalisasi layanan; dan keempat, facilitating conditions, yang menunjukkan bahwa meskipun fasilitas aplikasi sudah memadai, masih terdapat hambatan teknis yang mengganggu kenyamanan penggunaan. Secara keseluruhan, model UTAUT menunjukkan bahwa meskipun ada kendala teknis, niat mahasiswa untuk tetap menggunakan ASA tetap tinggi karena manfaat yang dirasakan jauh lebih signifikan.

## **Efektivitas ASA dalam Komunikasi Digital Fakultas**

Secara keseluruhan, kelima informan menilai ASA sebagai platform yang efektif dalam menunjang komunikasi akademik antara mahasiswa dan fakultas. Aplikasi ini membantu mempercepat penyampaian informasi, memudahkan pengajuan berkas, dan menciptakan alur layanan yang lebih terstruktur. Mahasiswa tidak lagi perlu datang ke biro fakultas, sehingga interaksi bisa dilakukan melalui sistem digital. Dalam perspektif komunikasi digital, ASA dapat dipahami sebagai saluran (*channel*) yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi administratif secara cepat, terdokumentasi, dan terintegrasi. Kemampuan ASA dalam memfasilitasi proses komunikasi dua arah secara online memperkuat fungsi fakultas sebagai penyedia layanan publik yang responsif. Penggunaan ASA juga sejalan dengan konsep layanan publik elektronik (*e-public service*),

di mana lembaga pendidikan menyediakan layanan berbasis platform digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Informan kelima menegaskan bahwa aplikasi ini membuat prosedur menjadi "lebih mudah dan tidak ribet", yang menunjukkan keberhasilan prinsip *e-service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan fakultas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Persepsi Mahasiswa FISIP USU terhadap Efektivitas Aplikasi Satu Atap (ASA) dalam Manajemen Komunikasi Digital Fakultas", dapat disimpulkan bahwa efektivitas ASA dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, serta faktor individu dan dukungan lingkungan.

Pertama, dari sisi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), mahasiswa menilai bahwa ASA cukup praktis karena berbasis web dan dapat diakses tanpa instalasi. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti tampilan antarmuka yang belum intuitif, kurangnya petunjuk penggunaan, serta proses navigasi yang membingungkan bagi pengguna baru. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ASA relatif mudah diakses, tingkat kepraktisan dan kejelasan fitur perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Temuan ini konsisten dengan konsep TAM (Davis, 1989), yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penentu utama dalam penerimaan teknologi.

Kedua, dari segi manfaat (*perceived usefulness*), mahasiswa menilai ASA mampu memberikan kemudahan dalam proses administrasi, terutama pada efisiensi waktu, kemudahan pengajuan surat, serta percepatan alur komunikasi antara mahasiswa dan pihak fakultas. Keberadaan fitur notifikasi dan proses digital tanpa harus datang langsung ke fakultas dianggap meningkatkan produktivitas dan mengurangi hambatan birokrasi. Temuan ini sejalan dengan teori TAM dan teori kualitas layanan Grönroos (2007), yang menyatakan bahwa nilai sebuah layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir tetapi juga oleh kemudahan interaksi pengguna selama proses layanan berlangsung.

Ketiga, penelitian mengidentifikasi adanya faktor-faktor eksternal dan internal yang memengaruhi persepsi mahasiswa, seperti tingkat literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi sebelumnya, dan dukungan fakultas dalam memberikan sosialisasi maupun bantuan teknis. Mahasiswa dengan kompetensi digital yang lebih baik menunjukkan penerimaan yang lebih positif terhadap ASA, sementara mahasiswa dengan literasi digital rendah mengalami hambatan dalam memahami alur penggunaan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan pandangan Gilster (1997), yang menekankan bahwa literasi digital mencakup kemampuan memahami, mengolah, dan menilai informasi digital secara kritis.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa ASA dinilai cukup efektif sebagai media manajemen komunikasi digital fakultas, namun efektivitas tersebut sangat bergantung pada kualitas antarmuka, manfaat nyata yang dirasakan mahasiswa, serta dukungan literasi dan sosialisasi dari pihak fakultas. Pengembangan lanjutan terkait desain antarmuka, peningkatan panduan penggunaan, serta program edukasi digital menjadi penting untuk memastikan ASA dapat digunakan secara maksimal oleh seluruh mahasiswa FISIP USU.

## REFERENSI

- Agustiani. (2009). Psikologi Perkembangan Pendekatan Ekologi Kaitannya dengan Konsep Diri dan Penyesuaian Diri Para Remaja. Bandung: PT Refika Aditama.
- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. (2010). Pengantar Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Amir Hamzah. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial & Humaniora. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Arikunto, S., (2007), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Apta.
- Astuti & Leonard. (2012). Peran Kemampuan Komunikasi Matematika Terhadap Prestasi Belajar Matematika Peserta Didik. Jurnal Formatif, 2 (2): 104.
- Brent, Ruben D. & Stewart P.Lea. (2013). Komunikasi dan Perilaku Manusia. Depok; Raja Grafindo Persada.
- Bulaeng, Andi. (2004). Metodologi Penelitian Komunikasi Kontemporer. Yogyakarta: Andi.
- Burns, R.B. (2005). Konsep Diri, Teori, Pengukuran, Perkembangan, dan Perilaku. Jakarta: Penerbit Arcan.
- Cangara, Hafied. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Capra, Fritjof. (2001). Titik Balik Peradaban:Sains, Masyarakat dan Kebangkitan Kebudayaan. Alih Bahasa: M.Thoyibi. Yogyakarta: Bentang Budaya.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. (2010). Sosiolinguistik Perkenalan Awal. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devito, Joseph A. (2011). Komunikasi Antarmanusia. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. (2007). Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Erlina. (2011). Metodologi Peneltian. Medan: USU Press.
- Iriantara, Yosal dan Usep Syarifudin. (2018). Komunikasi Pendidikan. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.

- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 754/2020 tentang IKU PTN dan LLDikti di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.(2014). Teori Komunikasi, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mills, G.E.2007. Action Research A Guide For The Teacher Researcher.3rd Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Moleong, Lexy J. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Rosdakarya.
- Morissan, M.A.; Wardhani, Andy Corry; Hamid, Farid. (2009). Teori Komunikasi Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan Interpersonal (Diri). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Ami. (2014). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2005). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja.
- Mustayah, M., Rosmalawati, N. W. D., & Hasanah, P. L. M. (2016). Konsep Diri Klien Skizofrenia Yang Kontrol Di Puskesmas Ardimulyo Kecamatan Singosari Malang. *JURNAL KEPERAWATAN*, 9(1), 18-24.
- Nabilah, Bunga. (2019). Peranan Komunikasi Intrapersonal Dalam Proses Pembentukan Konsep Diri Dan Perilaku Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Nasution, M. Sholihul Amri. (2018). Konsep Diri Perempuan Pecinta Anime (Studi Deskriptif Kualitatif Konsep Diri Perempuan Pecinta Film Anime di Kota Medan). Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Nofrion. (2016). Komunikasi Pendidikan: Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran. Jakarta: Prenada Media.
- Novianti, Yenni. (2017). Konsep Diri Remaja Dalam Media Sosial (Studi Deskriptif Kualitatif Konsep Diri Pada Penggunaan Media Sosial Instagram Dikalangan Pelajar SMA diKota Medan). Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Octaviani, N., Ambarwati, W. N., Ns, E. T. N., Kep, M., & Wulanningrum, D. N. (2013). Hubungan Perubahan Fisik Pasien Kemoterapi Dengan Konsep Diri Pada Penderita Kanker Serviks Di Ruang Mawar 3 RSUD Dr. Moewardi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Panuju, Redi. (2018). Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu. Jakarta: PT Prenadamedia Group Persada.
- Pranowo. (2009). Berbahasa Secara Santun. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmawati, M., & Suryadi, E. (2019). Guru sebagai fasilitator dan efektivitas belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 4.
- Rakhmat, J. (2007). Psikologi komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rochman Natawidjaja. (2007). Rujukan Filsafat, Teori dan Praksis Ilmu Pendidikan (Topik Pohon Ilmu Pendidikan). Bandung: UPI Press Rosadakarya.
- Sobur, Alex. (2013). Psikologi Umum. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sukmadinata, N.S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja .
- Sunaryo. (2004). Psikologi Untuk Keperawatan. Jakarta : EGC.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 ayat I.
- UU RI Nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen pasal 1 ayat (1).
- Waluyo, Nilam Suri, Lanny Anggrani. (2021). Buku Saku Penunjang Sebagai Referensi & Inspirasi. Direktorat Sekolah Dasar: Jakarta.
- Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Gramedia Widasarana Indonesia.
- Yusuf, Syamsu. (2012). Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Bandung: Rosda.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*. MIS quarterly, 157-178.