

SISTEM MEDIA BARU SEBAGAI STRATEGI PERUMUS KEBIJAKAN DI PERGURUAN TINGGI (STUDI UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN)

Sudaryadi¹

sudaryadi015@mhs.unsoed.ac.id¹

Tobirin²

tobirin@unsoed.ac.id²

Ali Rokhman³

alirokhman@unsoed.ac.id³

^{1,2,3}Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

ABSTRACT

This study examines the role of new media systems, especially the Complaint Information System (SIDAMAS), as a strategy in policy development at Jenderal Soedirman University. The main focus is to assess SIDAMAS' contribution in increasing access to information, community participation, communication effectiveness, transparency and accountability in the policy development process within the university environment. The research approach used is qualitative, with data collection through interviews, observation and analysis of relevant documents. The results show that the implementation of SIDAMAS has a positive impact in accelerating the dissemination of information, increasing the active participation of various actors, and increasing transparency and accountability in political decision making. However, challenges such as the digital divide and the need for user training were also identified. In conclusion, SIDAMAS has great potential as an effective policy development strategy at Jenderal Soedirman University, as long as its implementation continues to be refined to ensure its sustainability and effectiveness in meeting the needs of the university community.

Keywords: *New Media Systems, Strategy, Policy Formulation.*

ABSTRAK

Studi ini meneliti peran sistem media baru, khususnya Sistem Informasi Pengaduan (SIDAMAS), sebagai strategi dalam pengembangan kebijakan di Universitas Jenderal Soedirman. Fokus utamanya adalah menilai kontribusi SIDAMAS dalam meningkatkan akses terhadap informasi, partisipasi masyarakat, efektivitas komunikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengembangan kebijakan di lingkungan universitas. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen

yang relevan. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan SIDAMAS mempunyai dampak positif dalam mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan partisipasi aktif berbagai aktor, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan politik. Namun tantangan seperti kesenjangan digital dan perlunya pelatihan pengguna juga teridentifikasi. Kesimpulannya, SIDAMAS mempunyai potensi besar sebagai strategi pengembangan kebijakan yang efektif di Universitas Jenderal Soedirman, sepanjang implementasinya terus disempurnakan untuk menjamin keberlanjutan dan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan civitas universitas.

Kata Kunci: Sistem Media Baru, Strategi, Perumusan Kebijakan.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi yang semakin meningkat, media baru telah menjadi elemen kunci dalam transformasi institusi pendidikan. Kehadirannya tidak hanya berdampak pada cara universitas berinteraksi dengan mahasiswa dan masyarakat, namun juga mengubah paradigma dalam mengembangkan kebijakan pendidikan. Sebagai institusi pendidikan, Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) berkomitmen dalam berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan zaman, termasuk era digital. Sebagai bagian dari inovasi kebijakan pendidikan, Unsoed mengambil langkah progresif dengan memperkenalkan Sistem Informasi Pengaduan (SIDAMAS). Sistem ini bukan sekedar alat teknis, namun merupakan strategi untuk mengembangkan kebijakan yang responsif dan inklusif. Sistem Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat

(SIDAMAS) tidak hanya memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan keluhan mereka secara efektif, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun partisipasi aktif antara mahasiswa, staf, dan administrasi universitas. Dalam penulisan artikel ini bertujuan untuk mempertimbangkan peran sistem media baru, khususnya SIDAMAS, dalam merumuskan kebijakan di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman.

Saat ini, isu penting adalah penilaian kesiapan untuk menyampaikan keluhan, yang belum dicermati secara spesifik oleh Universitas Jenderal Soedirman. Dalam hal ini yang dimaksud secara khusus adalah mengenai kesediaan pengelolaan sistem penanganan aduan masyarakat SIDAMAS sebagai saluran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengkomunikasikan keinginannya

mengenai pelayanan publik (Lestari, D., et all. 2021).

Dengan mempertimbangkan dinamika komunikasi dan partisipasi dalam sistem ini, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana SIDAMAS merespons kebutuhan siswa, meningkatkan transparansi, dan memperkuat hubungan antar pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kontribusi SIDAMAS terhadap pengembangan kebijakan, artikel ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi lembaga pendidikan lain yang berupaya meningkatkan penggunaan teknologi dalam manajemen kebijakan. Dengan begitu, Unsoed dan institusi pendidikan sejenis dapat tetap menjadi yang terdepan dalam memberikan pengalaman pendidikan yang berkualitas dan relevan di era digital. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas, dan efisiensi dalam pelayanan (PURWOKO, S., et all 2022).

Membangun dan mempertahankan reputasi yang positif dan kuat adalah tujuan utama profesionalisme institusi. Mengingat reputasi merupakan salah satu jenis investasi jangka panjang yang muncul sebagai faktor penentu keputusan

masyarakat mengenai sikap dan perilakunya terhadap keberadaan suatu organisasi/produk (Cahyani, I. P., 2020).

Mengingat mahasiswa merupakan pengguna jasa perguruan tinggi, maka perguruan tinggi memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka, terutama dalam hal sarana dan prasarana pembelajaran seperti perkuliahan, jalan, aula, laboratorium, perpustakaan, sarana olah raga, tempat ibadah, layanan internet, dan lain-lain. Pelayanan pendidikan yang unggul menjadi salah satu faktor terciptanya lokasi kampus berkualitas yang mempunyai nilai jual baik dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat demi terwujudnya hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diinginkan. dan tuntutan seluruh warga negara dan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan public (Aqmarani, A. Y., et all ,2021).

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa layanan pendidikan tinggi bukannya tanpa kekurangan. Keluhan dan ketidakpuasan terhadap layanan pendidikan tinggi harus menjadi perhatian regulator pendidikan tinggi, yang harus diberikan informasi dan strategi untuk mengatasinya. Faktanya, pengaduan yang tidak ditangani

dengan cepat dan baik seringkali menyebar ke seluruh kampus dan memberikan citra buruk pada universitas dan administrasi universitas (Darmanto et all, 2022).

Tata pemerintahan yang baik dapat dicapai melalui kemitraan yang erat antara pemerintah dan masyarakat. Dalam proses implementasinya, Universitas Jenderal Soedirman juga perlu meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik melalui unit atau lembaga yang bertanggung jawab (Faozan : 2003, Yohanitas W.A., 2018).

Universitas Jenderal Soedirman bertanggung jawab menyediakan berbagai jenis pelayanan publik, termasuk produk, layanan, dan pengaturan. Dan itu tidak tampak pada keluhan-keluhan mereka yang dilayani. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintah seringkali terkena kritik sosial dari masyarakat akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterimanya (Gedeona 2015).

Strategi penyelenggaraan layanan pengaduan di Unsoed adalah dengan menggunakan fitur-fitur seperti website, Google Form, dan Facebook. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Tercanggih Unsoed atau Sistem Pengaduan dan Pengaduan Masyarakat SIDAMAS merupakan sarana interaksi masyarakat berbasis web yang memberikan informasi mengenai pengaduan dan tuntutan kepada Universitas Jenderal Soedirman

(UNSOED). SIDAMAS diluncurkan oleh Unit Informasi Unsoed untuk menangani partisipasi masyarakat dalam pengembangan khusus di bidang pendidikan dan pelayanan publik. Selain itu, kehadiran SIDAMAS diharapkan dapat meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan Unsoed, sehingga pada akhirnya Unsoed dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Unsoed lahir dari masyarakat dan akan selalu berkontribusi kepada masyarakat luas.

Aplikasi SIDAMAS tidak memiliki batasan waktu untuk menerima permintaan dari warga, warga dapat dengan mudah mengaksesnya sehingga memudahkan warga untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan akurat. Semua jenis data dicatat dan dipantau selama proses manajemen, sehingga semua aduan dapat dijadikan bahan dalam menentukan keputusan (Muhana, R. A., et all 2022).

Kurangnya tanggapan penyedia layanan terhadap pengaduan masyarakat telah menimbulkan kecurigaan masyarakat. Untuk mengatasi ketidakpuasan masyarakat, pemerintah perlu mengembangkan sistem untuk mengatasi permasalahan tersebut. Kebijakan Pengaduan saat ini juga tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik. Meski belum ada kebijakan, lembaga pemerintah sebenarnya bisa menangani pengaduan. Hal inilah yang dilakukan Universitas

Jenderal Soedirman ketika menerapkan kebijakan pengaduan. Pelayanan yang berkualitas menghasilkan sumber daya manusia dan mahasiswa yang berkualitas dan berdaya saing di era globalisasi. Kepuasan civitas universitas dan masyarakat menjadi tolak ukur kinerja universitas (Boky Yonas, 2016).

Dengan kata lain, seiring berjalannya waktu dan semakin ketatnya persaingan di dunia digital, sistem informasi manajemen dapat diartikan sebagai penerapan hasil kolaborasi antara sumber daya manusia dan teknologi digital melalui serangkaian proses. Manusia berperan sebagai penjaga informasi, sedangkan teknologi adalah media untuk menangkap data informasi yang ada dan tidak ambigu, dalam hal ini dapat dipertanggung jawabkan untuk mendukung pengambilan keputusan oleh para pemimpin dalam organisasi. Sistem informasi manajemen memegang peranan yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya kebijakan pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia tentunya memerlukan data informasi terlebih dahulu, dan tentunya untuk mengetahui keaslian data informasi tersebut diperlukan serangkaian proses yang terstruktur, dengan kata lain perlu melalui proses yang terstruktur yaitu dengan sistem manajemen informasi (Ayuningtyas Alfania, et all, 2023).

Oleh karena itu, perlu dicari solusi perbaikan tata kelola dan pengembangan kerangka kelembagaan yang membuka kepekaan masyarakat sebagai bentuk *check and balances* publik, dengan tujuan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagaimana layaknya pemerintahan demokratis, segala kegiatan pemerintahan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dalam negara demokrasi kedudukan masyarakat mewakili kekuasaan yang melahirkan pemerintahan dan pembentukan kekuasaan. Sebagian masyarakat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi melimpahkan pendelegasian kekuasaannya kepada pemerintah, sehingga masyarakat dapat mengatur dan mengendalikan kekuasaan tersebut sewaktu-waktu, sehingga membebaskan kekuatan-kekuatan lain yang dapat menimbulkan penyalahgunaan kekuasaan (Yusuf Imam M. 2020).

Sebagai penyelenggara nasional, negara mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat lokal (*public services*) dan kesejahteraan warga negara (*public welfare*). Pemerintah Indonesia telah melakukan upaya bersama untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat (*perceived service*) memenuhi tingkat layanan yang diharapkan masyarakat (*expected service*). Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuannya diterbitkannya PermenPAN RB di atas adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasarannya adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Semua unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED), sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang memberikan layanan kepada masyarakat, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pihak luar

UNSOED yang berkepentingan dengan UNSOED, juga rutin melakukan SKM sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

Pengertian Umum

1. Penyelenggara pelayanan publik meliputi semua lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, dan termasuk badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk tujuan menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran kepuasan masyarakat secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik di unit UNSOED.

5. Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai suatu lembaga negara yang melaksanakan tugas dan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah warga, masyarakat, lembaga negara, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
11. Unsur SKM yaitu unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat

kepada penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan dan proses pembelajaran.

Fenomena birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik penuh dengan permasalahan seperti prosedur pelayanan yang panjang, ketidakpastian waktu dan harga, sehingga membuat akses pelayanan yang adil menjadi sulit. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga masyarakat mencari alternatif cara untuk mendapatkan layanan dengan cara tertentu, yakni. membayar biaya tambahan. Selain permasalahan di atas, juga terletak pada bagaimana masyarakat yang sering dilanggar martabat keperdataannya dalam menerima pelayanan. Masyarakat diposisikan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus menaati peraturan birokrasi dan keinginan pejabat. Sebab, budaya yang berkembang di birokrasi selama ini bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik guna menjamin pelayanan publik yang prima, karena pelayanan publik merupakan tugas pokok administrasi yang dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh aparatur sipil negara. Salah satu upaya pemerintah adalah

dengan menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, yang harus melayani masyarakat luas. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pejabat publik harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena penerapan tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan dapat memulihkan dan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dewi, R. C., & Suparno, S. 2022).

Dengan demikian, diskusi antara warga dan pemangku kepentingan di Universitas Jenderal Soedirman bisa berlangsung secara online tanpa harus bertatap muka (*face to face*), warga bisa menyampaikan keinginannya kepada pihak Universitas lewat media SIDAMAS tersebut. Dengan latar belakang topik-topik di atas, artikel ini memberikan gambaran tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan dengan sistem media baru SIDAMAS. Kita juga akan mengetahui strategi Universitas Jenderal Soedirman dalam pengembangan penanganan pengaduan. Hal ini berguna untuk membuka pandangan bahwa Universitas Jenderal Soedirman telah melakukan banyak upaya untuk mengubah paradigma pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan yang

terintegrasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah, yaitu. “bagaimana peran media baru sebagai strategi penanganan pengaduan sebagai perumus kebijakan dalam peningkatan pelayanan publik”.

Kerangka Teori

Pengertian sistem menurut Azhar Susanto (2002:18) : “Sistem adalah sekumpulan atau kumpulan subsistem atau bagian atau komponen, baik fisik maupun non fisik, yang saling berhubungan dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.” Edhy Susanta (2003:4) menyatakan bahwa “sistem adalah kumpulan benda-benda atau fungsi-fungsi atau unsur-unsur atau subsistem-subsistem yang bekerja sama atau dihubungkan dengan cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tugas guna mencapai suatu tujuan”. Hal ini dibenarkan oleh pendapat Yogyanto. Hartono (2000:683) dan Kadir (2003:54) menyatakan bahwa “sistem dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.” Berbeda dengan Indrajit (2001: 2) yang menyatakan bahwa “sistem berarti sekumpulan komponen yang saling berkaitan”. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Ackof Effendis (1989:51) mengatakan bahwa suatu

sistem secara konseptual atau fisik adalah suatu kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling bergantung. Dari definisi di atas terlihat bahwa masing-masing menekankan bahwa sistem itu menggunakan elemen atau komponen. mendekati Artinya sistem harus terdiri dari berbagai komponen/elemen yang saling berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh.

Pengaduan seringkali dianggap berdampak buruk bagi kehidupan penyedia layanan publik, sehingga banyak pihak yang berusaha menyembunyikan atau mengabaikannya. Padahal, pengaduan merupakan pengingat yang berguna untuk meningkatkan kualitas penyedia layanan publik, terutama dalam hal kinerjanya. Menurut Gedeona (2015:472) Efisiensi pelayanan publik merupakan suatu konsep yang menjelaskan bagaimana suatu organisasi pemberi pelayanan menghasilkan efisiensi dalam jangka waktu tertentu. Kemampuan mengelola dan menanggapi keluhan masyarakat dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan. Secara umum tujuan pengelolaan pengaduan menurut Bappenas (2010:10) adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan pengelolaan semua pengaduan atau keberatan dari semua pihak dengan baik

sehingga tidak menimbulkan kekacauan atau mengganggu fungsi instansi pemerintah. Penanganan pengaduan dapat menjadi alat untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, seperti transparansi, tanggung jawab dan akuntabilitas. Menurut Dwiyanto (2008), Transparansi pelayanan publik merupakan keadaan dimana seluruh aspek proses pemberian pelayanan bersifat terbuka dan mudah diketahui oleh pengguna dan pemangku kepentingan yang memerlukannya.

Menurut Mahsun (2009) dalam Styawan (2012), Transparansi berarti bahwa individu, kelompok, atau organisasi bertanggung jawab tanpa adanya kepalsuan atau motif tersembunyi, dan bahwa semua data kinerja bersifat lengkap dan tidak dimaksudkan untuk menghilangkan informasi terkait isu tertentu. Mendengarkan keinginan masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat merupakan salah satu bentuk transparansi. Menurut Oswald (2009:15), Mekanisme penanganan pengaduan mungkin terkait dengan budaya atau adat istiadat masyarakat dan struktur lokal yang ada dan oleh karena itu harus diatur oleh kebijakan yang disepakati bersama.

Faktor-faktor yang mendukung tersedianya unsur-unsur pengelolaan pengaduan yang lengkap meliputi kebijakan, komitmen pengelolaan, perencanaan, pendidikan dan sosialisasi. Keberhasilan penanganan

pengaduan sangat dipengaruhi oleh faktor personal, faktor manajemen, faktor kelompok kerja, faktor sistem dan faktor kontekstual atau kebutuhan sesaat.

Menurut Susanto dikutip dari Frisdayanti (2019), mengatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan manajer dalam menjalankan tugasnya dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut (Tanjung, 2019), bahwa sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan di bidang pendidikan, dan informasi tersebut bersifat empiris atau informasi data. fakta yang sebenarnya - benar-benar ada dan dapat diverifikasi kebenarannya.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai desain utama. Studi kasus memungkinkan peneliti menganalisis secara detail fenomena dalam konteks tertentu, seperti implementasi SIDAMAS di Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed).

2. Peserta Penelitian: Peserta penelitian ini terdiri dari berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan SIDAMAS di Unsoed, antara lain mahasiswa, tenaga administrasi, administrator akademik, dan administrator universitas. Peserta akan dipilih dengan mempertimbangkan keragaman peran dan pengalaman mereka dalam bekerja dengan sistem.

3. Metode pengumpulan data:

- Wawancara mendalam: Wawancara mendalam akan dilakukan terhadap beberapa partisipan kunci untuk memahami secara detail pengalaman, persepsi dan pandangan mereka mengenai penerapan dan penggunaan SIDAMAS.
- Observasi Partisipatif: Peneliti akan terlibat langsung dalam mengamati penggunaan SIDAMAS dan interaksi antara pengguna dan sistem. Pengamatan ini akan memberi Anda wawasan tentang penggunaan sehari-hari dan potensi masalah yang mungkin terjadi.
- Analisis dokumen: Dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi dan pengelolaan SIDAMAS, seperti: kebijakan universitas, laporan evaluasi, dan dokumen teknis, juga

dianalisis untuk memberikan konteks yang lebih luas tentang sistem ini.

4. Proses Analisis Data:

- Data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen akan dianalisis secara tematis. Proses ini melibatkan identifikasi pola, tema, dan hubungan yang muncul dari data untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang kontribusi SIDAMAS terhadap pengembangan kebijakan di Unsoed.
- Penggunaan perangkat lunak khusus untuk analisis data kualitatif. B.NVivo membuat proses analisis lebih efisien dan akurat.

Hal ini membantu meminimalkan bias dan memastikan hasil penelitian dapat dipercaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai peran sistem media baru khususnya SIDAMAS dalam strategi pengembangan kebijakan Universitas Jenderal Soedirman dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan pendekatan analisis yang cermat. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai peran sistem media baru khususnya SIDAMAS dalam strategi

pengembangan kebijakan Universitas Jenderal Soedirman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam bentuk sistem media baru, telah mengubah lanskap komunikasi dan interaksi di berbagai bidang kehidupan, termasuk lingkungan pendidikan tinggi. Universitas Jenderal Soedirman, salah satu institusi pendidikan terkemuka di Indonesia, tidak ketinggalan dalam penerapan sistem media baru sebagai strategi pengambilan kebijakan (Solihin, O. 2021).

Sistem komunikasi yang terbentuk saat ini sangat terbuka, dimana siapapun dapat memanfaatkannya dan menyampaikan segala pendapatnya kepada media tanpa batasan. Sementara itu, ketika teknologi belum berkembang, segala sesuatunya masih terbatas. Faktanya, fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak teknologi informasi dan komunikasi yang awalnya dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi atau mencari informasi (Wiryany, D., et all. 2022).

Tujuan artikel ini adalah untuk membahas bagaimana penggunaan sistem media baru menjadi strategi penting dalam pengambilan kebijakan Universitas Jenderal Soedirman.

Pemanfaatan media baru dalam perumusan kebijakan yaitu:

1. Penyampaian informasi efektif:

Pemanfaatan website resmi, media sosial dan platform online lainnya memungkinkan Universitas Jenderal Soedirman mengkomunikasikan informasi kebijakan secara cepat dan akurat kepada seluruh pemangku kepentingan, baik mahasiswa, dosen, staf dan alumni

2. Partisipasi dan Keterlibatan Stakeholder:

Sistem media baru menyediakan platform yang memungkinkan terjadinya debat, jajak pendapat online, atau survei di mana seluruh komunitas akademis berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan. Dengan cara ini, berbagai pendapat dan kontribusi dari berbagai pihak dapat dikumpulkan dan dipertimbangkan dalam pengambilan kebijakan.

3. Transparansi dan Akuntabilitas:

Universitas Jenderal Soedirman menjamin transparansi proses pengambilan kebijakan dengan memberikan akses bebas terhadap informasi dan dokumen terkait kebijakan melalui media baru. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan akuntabilitas institusional.

4. Monitoring dan Evaluasi yang Lebih Efisien:

Dengan menggunakan sistem media baru, universitas dapat memantau dan mengevaluasi implementasi kebijakan dengan lebih

efektif. Data dan analisis yang diperoleh dari komunikasi online memungkinkan universitas untuk mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan dalam implementasi kebijakan dan melakukan perubahan cepat jika diperlukan.

Universitas Jenderal Soedirman berhasil menerapkan sistem media baru sebagai strategi pengambilan kebijakan. Dengan situs web yang informatif dan responsif, akun media sosial yang aktif, serta platform diskusi dan konsultasi, universitas telah meningkatkan partisipasi dan keterlibatan seluruh civitas akademika dalam proses kebijakan atau pengambilan Keputusan. Inovasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari birokrasi saat ini. Perusahaan-perusahaan di barat bahkan sudah menggenggam filsafat baru, berinovasi atau mati. Sehingga, tak heran jika inovasi harus menjadi bagian dari kehidupan perancang kebijakan dan manajer pelayanan public (Indiahono, D., et all. 2021).

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk kerjasama antar masyarakat agar pemberi bantuan publik atau pihak yang berwenang di masing-masing bidang dapat mengkaji pengaduan masyarakat. Hal ini bertujuan agar dalam pemberian bantuan masyarakat dapat memperhatikan keinginan masyarakat setempat dan terciptanya pelayanan publik yang lebih efisien (Arifin, Z. 2021).

Keputusan merupakan perilaku organisasi yang intinya adalah perilaku individu, dan dalam gambaran relatif proses pengambilan keputusan itu dapat dikatakan bahwa pemahaman terhadap perilaku organisasi lebih penting dibandingkan kepentingan individu (Sudjiman, P. E., et all 2018).

Penanganan pengaduan saat ini merupakan kewajiban instansi pemerintah yang harus diselenggarakan. Universitas Jenderal Soedirman terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik kepada civitas akademika maupun masyarakat. Dengan sebuah sistem inovasi dalam rangka meningkatkan dalam pelayanan public, Unsoed telah membuat terobosan dengan menggunakan media baru yaitu Salah satunya melalui transformasi pelayanan dari layanan berbasis offline menjadi online dengan nama tersebut diatas yaitu system aduan Masyarakat (SIDAMAS) dengan Sinergi yang kondusif diantara pemerintah, swasta dan masyarakat akan membentuk pemerintahan yang baik melalui kualitas pelayanan publik yang baik pula. Melalui pemanfaatan media baru secara optimal diharapkan dapat menciptakan landasan yang kokoh dalam menyusun kebijakan dan strategi berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang ruang (Rahmawati, L., et all,2024).

Dengan menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang

memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik oleh pelayanan publik yang dilakukan secara optimal. Untuk menerapkan total quality management Universitas Jenderal Soedirman sekecil apapun adanya pengaduan masyarakat harus dapat dikelola dengan efektif agar ketidaksesuaian atas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat tidak menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap Universitas Jenderal Soedirman (Suwanto et all,2020).

Pada dasarnya informasi tidak semuanya berkualitas maksudnya yaitu, ada juga informasi yang dibuat oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan tertentu yang dapat berdampak sangat buruk atau fatal bagi sebuah organisasi terutama organisasi Pendidikan.

Bahkan dari salahnya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau pimpinan dapat membawa dampak yang sangat buruk. Dalam hal ini untuk mendapatkan informasi yang berkualitas tersebut haruslah dilakukan dengan pengelolaan informasi dengan melalui proses yang terstruktur (Ayuningtyas Alfania, et all, 2023).

Namun, semakin mudahnya informasi untuk diakses bagi semua orang tentunya bukan hanya berdampak positif tetapi juga dapat menimbulkan sebuah dampak negatif yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab

misalnya, sebuah informasi yang salah atau tidak jelas sumbernya yang dapat menyebabkan sebuah efek yang sangat fatal bagi semua orang bahkan sebuah organisasi. termasuk juga organisasi Pendidikan sekalipun. Dalam organisasi terutama pendidikan selalu membutuhkan keputusan yang cepat dan tepat. Keputusan yang dicetuskan sangat bergantung pada data-data atau informasi berbagai subsistem. Untuk itu, agar tidak terjadinya kesalahan dalam memperoleh informasi maka dibutuhkannya sebuah pengolahan informasi atau biasa dikenal sebagai sistem informasi manajemen (Nafisah, 2018).

Sistem informasi manajemen merupakan bagian dari keterampilan manajemen yang mencakup Seluruh fungsi manajerial, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan/pengaktifan dan pengendalian, maka dari itu diperlukan untuk keberhasilan operasional suatu organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Keberhasilan pelaksanaan fungsi administrasi tersebut didukung oleh sistem informasi yang mampu memberikan informasi yang diperlukan oleh pengawas atau pimpinan perguruan tinggi (Rusli, S. 2022).

Untuk mencapai pelayanan yang terbaik diperlukan adanya perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan bantuan program-program inovatif yang menysasar kepentingan masyarakat luas, langkah-

langkah dapat diambil untuk meningkatkan sistem layanan dan metode operasional. Kemajuan teknologi informasi juga mendukung kemudahan dalam berbagai pelayanan di Unsoed, termasuk pelayanan aduan (Fernanda, A. P. 2023).

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 mengamanatkan tentang keterbukaan informasi publik selanjutnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menindaklanjuti dengan permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik, kemudian Universitas Jenderal Soedirman menerbitkan peraturan Rektor Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Layanan Informasi Publik pada tanggal 17 Juli 2023. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Jenderal Soedirman (PPID Unsoed) adalah Wakil Rektor yang membidangi layanan informasi dan kehumasan, sesuai dengan Keputusan Rektor Nomor: 59/UN23/KP.08.01/2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman Tahun 2023.

PPID UNSOED menjalankan tugas keseharian dibantu oleh pelaksana PPID yang dinamakan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Pelayanan Publik selanjutnya di singkat SIAP, sesuai dengan Keputusan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor: 58/UN23/DI.05.00/2023 tentang pengelolaan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Pelayanan Publik

(SIAP) merupakan pelaksana PPID yang bertugas membantu tugas harian PPID UNSOED dalam mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan informasi, aspirasi, pengaduan, dan pelayanan publik.

Berikut gambar alur kerja Sistem Informasi aduan yang di terapkan di Unsoed yaitu SIDAMAS merupakan sarana interaksi masyarakat dalam memberikan informasi pengaduan dan aspirasi ke Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED).

PANDUAN SIDAMAS 2.0 (<https://sidamas.unsoed.ac.id>) bagian informasi Universitas Jenderal Soedirman 2023.



Gambar 1: Alur Permohonan SIDAMAS



Gambar 2: Alur Pengaduan SIDAMAS



Gambar 3: Alur Aspirasi SIDAMAS
 Sumber Gambar PPID Unsoed-Universitas Jenderal Soedirman

Keterangan gambar alur system informasi aduan SIDAMAS diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

- Mengakses SIDAMAS : <https://sidamas.unsoed.ac.id>
- Membuat Akun Sidamas (Sign-Up)
- Login/Sign-In ke Sidamas
- Membuat Ticket Permohonan Layanan
- Memilih Kategori Layanan (Informasi/Aspirasi/Pengaduan)

- Ketik Permohonan (Informasi/Aspirasi/Pengaduan)
- Menunggu Jawaban
- Merespon Jawaban
- Selesai

Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa sistem informasi manajemen aduan SIDAMAS merupakan bentuk pengaplikasian dari hasil kolaborasi sumber daya manusia dengan teknologi digital melalui serangkaian proses. yang dimana peran manusia sebagai pengendali informasi sedangkan teknologi sebagai media untuk memperoleh data-data informasi yang ada dan jelas sumbernya. Serta dapat dipertanggung jawabkan. guna untuk membantu pimpinan dalam organisasi ketika akan mengambil keputusan. Sistem informasi manajemen dalam dunia Pendidikan memiliki perananan yang sangat penting. Karena, pada dasarnya setiap kebijakan Pendidikan di indonesia yang akan dibuat pemerintah tentunya membutuhkan data-data informasi terdahulu dan untuk mendapatkan kebenaran akan data informasi tersebut tentunya harus melalui sebuah serangkaian proses terstruktur yaitu dengan sistem informasi manajemen (Kaharudin, A., & Ikasari, I. H. 2023).

Sedangkan kendala yang dialami dalam pelayanan akademik bahwasanya pelayanan yang ada masih lambat dan menyusahkan mahasiswa ketika menggunakan layanan aplikasi

system informasi SIDAMAS tersebut, di sisi lain pula Sumber Daya Manusia (SDM) masih minim baik dari kompetensi maupun kualifikasi masih kurang dan dukungan fasilitas untuk pegawai perlu ditingkatkan dalam menjalankan tugasnya, sebagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut (Indirwan, 2016)

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur yang telah disesuaikan dengan Permpnan RB, yaitu: pemahaman terhadap SOP, persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan. Kejelasan tanggapan penting dalam penanganan pengaduan karena mempengaruhi kepuasan masyarakat (Syeftiani, T., et all, 2023).

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia pendidikan khususnya pada yang didominasi oleh lembaga swadaya masyarakat (swasta), menuntut manajemen untuk mengembangkan atau membangun sistem informasi yang membantu dunia usaha dalam mencapai tujuan organisasi (Hakim, L., 2019).

Pengguna sisi publik aplikasi ini adalah ingin mengajukan keluhan tentang layanan di Universitas Jenderal Soedirman. Pemangku kepentingan ingin melihat pengaduan masyarakat agar cepat ditangani dan pengaduan menjadi referensi kebijakan, serta pengelola dapat memantau kinerja pegawainya dalam menangani pengaduan masyarakat (Ratnawati, F., et all 2021).

Dengan mengambil kebijakan terkait pemberian informasi terbuka kepada publik, Universitas Jenderal Soedirman mencoba memulai kebijakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan terbuka. Lalu melalui kebijakan tersebut dijelaskan secara teknis struktur pelaksanaannya dan pembiayaannya. Selain itu dipersiapkan sarana prasarana yang akan mendukung pengimplementasian pengelolaan pengaduan. Untuk memfasilitasi akan kontrol publik, seluruh data aduan dapat diakses secara publik, mulai dari aduan dari masyarakat, jawaban atas aduan sampai ke pernyataan bahwa aduan telah selesai diatasi. Pelapor tidak secara pasif meminta informasi berimbang dan posisi seimbang dalam proses pengambilan keputusan (Prayugo, B. P., & Dewi, U. 2019).

Secara rinci strategi penanganan pengaduan dengan melihat praktik baik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan Kebijakan Terkait Penanganan Pengaduan

Strategi pertama dalam penanganan/ pengelolaan pengaduan adalah menyusun kebijakan terkait penanganan pengaduan. Kebijakan penanganan pengaduan ini menjadi faktor kunci keberlangsungan pengaduan. penggunaan fitur saran/keluhan dan media sosial yang terintegrasi dengan website dapat digunakan sebagai media interaktif dan komunikasi dengan pengunjung website. Bisa dikatakan pengelolaan pengaduan dapat digunakan oleh publik melalui website Universitas Jenderal Soedirman.



Gambar 4. Kedekatan Prosedur Analisis Kebijakan Dengan Tipe-Tipe Pembuatan Kebijakan
Sumber; Buku Kebijakan Publik oleh (Udin B. sore 2017).

Ada beberapa langkah penting dalam proses pembuatan kebijakan yang memberikan informasi relevan. Pertama, rumusan masalah membantu merinci definisi masalah, penyebab, tujuan, dan pilihan tindakan. Kedua, peramalan memprediksi dampak

pilihan politik di masa depan. Ketiga, rekomendasi tersebut memberikan gambaran umum tentang pendapatan, anggaran, risiko dan tanggung jawab manajemen. Keempat, pemantauan memberikan informasi tentang implementasi kebijakan dan dampaknya. Terakhir, sejauh mana efektivitas kebijakan memenuhi harapan dievaluasi dan kritik yang diperlukan disampaikan. Keseluruhan proses ini membantu para pengambil keputusan untuk membuat keputusan yang tepat dan memastikan bahwa kebijakan tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Widyaningtyas, A., et all 2023).

Pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai petunjuk penggunaan untuk mencapai tujuan atau untuk menyelesaikan permasalahan tertentu, dimana berarti kebijakan sebagai suatu rangkaian tindakan bagi pelaku dan khususnya kebijakan pelaksana dalam pengambilan keputusan atau program yang telah ditentukan (Sekarbuana, M. W., et all 2018).

2. Penentuan Model Penanganan Pengaduan

Model penanganan pengaduan ini maksudnya terkait dengan teknis penyelenggaraan pengaduan. Ada dua model yang bisa dilakukan.

Pertama, memusatkan penanganannya pada satu unit yang memiliki fungsi yang mirip dengan

pengelolaan pengaduan. Model pertama menuntut unit yang ditunjuk untuk menjawab seluruh pengaduan yang masuk dan menanganinya. Unit ini akan bertanggungjawab penuh atas proses yang ada dalam memberi jawaban. Unit ini baru akan ke unit substansi jika memang mereka tidak bisa menjawabnya. Dengan model ini unit yang ditunjuk sebagai pengelola pengaduan harus memiliki beberapa data jawaban yang mungkin sering ditanyakan dan dikeluhkan oleh publik. Selain itu rekaman peristiwa pengaduan akan tersimpan dengan rapih.

Kedua, menyebarkan penanganan pengaduan ke unit teknis dan substantif yang menjadi sumber aduan, dengan satu unit pengelola yang bertindak sebagai manajemen pengelola pengaduan. Model kedua menuntut adanya satu unit yang bertindak sebagai pengelola masuknya data aduan dan menyebarkan langsung keunit substantif dan teknis yang dapat menjawab aduan.

Unit yang menerima pengaduan akan menjawab dan menyampaikannya kembali ke pengadu secara langsung ataupun melalui unit pengelola. Model ini akan lebih efektif dengan memanfaatkan sebuah sistem pengelolaan pengaduan berbasis elektronik karena dengan segera unit pengelola dapat memberikan data aduan kepada yang dituju. Data pengaduan yang masuk dan telah diarsipkan dapat dipublikasikan

sebagai langkah transparansi terhadap informasi publik.

Keluhan layanan sebenarnya mengungkapkan ketidakpuasan terhadap standar layanan, tindakan atau kelambanan petugas layanan publik yang mempengaruhi pelanggan. Kegiatan ini memegang peranan penting dalam peranan organisasi yang menangani pengaduan, dimana organisasi semakin menyadari kelemahan dan kekurangannya (Puariesthaufani, A., et al, 2023).

Apapun pilihan yang diambil para unit yang diberi tugas perlu dengan seksama memperhatikan jalannya penanganan pengaduan. Dengan kata lain melakukan hal sebagai berikut:

1. Memantau informasi yang disampaikan melalui web yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran;
2. Memantau tanggapan/jawaban dari masing-masing unit penanggungjawab penanganan pengaduan kepada;
3. Melaksanakan inventarisasi dan rekapitulasi permasalahan berdasarkan informasi yang masuk;
4. Menjaga kestabilan dan berjalannya sarana prasarana pengaduan;
5. Melaporkan hasil kegiatan pemantauan informasi keluhan secara berkala kepada pimpinan

supaya pimpinan dapat mengetahui permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pemilihan Fasilitas penanganan Pengaduan

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik tentu membutuhkan sarana dan prasarananya. Jika dikaitkan dengan penanganan pengaduan yang perlu dijawab adalah bagaimana cara masyarakat melakukan aduan, apa fasilitas penanganan pengaduan yang diakses, apa alternatif yang dimiliki jika fasilitas penanganan pengaduan sedang tidak dapat diakses, sejauh mana proses aduan ditanggapi pemerintah.

Fasilitas penanganan pengaduan yang dimaksud disini adalah sarana yang dilakukan dalam penerima pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa yang bisa diterapkan adalah penggunaan kotak saran, call center (telepon), SMS Center (SMS), website, Sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Pengelolaan pengaduan harus cepat tanggap atau responsif terhadap segala masukan perbaikan yang berasal dari public karena semua bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, transparansi, penanganan cepat dan tanggap merupakan upaya penting untuk tata kelola yang baik (Setianingrum, T. 2020)

Masyarakat dapat melakukan banyak kegiatan hanya dengan

menekan smartphone mereka. Dari sudut pandang ini, seharusnya lebih mudah bagi Universitas Jenderal Soedirman untuk memberikan layanan lebih cepat dan efisien (Husnayaini, D. S. 2020).

Sarana yang tepat dapat mempercepat proses perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Konsep good governance muncul dari ketidakpuasan terhadap berfungsinya pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas administrasi, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah penyediaan pelayanan publik (Dewi, R. C., & Suparno, S. 2022).

Mutu pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/lembaga publik dalam mengelola tanggung jawab dan kekuasaannya terhadap masyarakat, serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Seiring berjalannya waktu, kualitas pelayanan publik diukur dengan membandingkan standar pelayanan dan pelaksanaan pelayanan di sektor tersebut (Akbar, A. G., et all. (2021).

Pelayanan publik merupakan suatu ukuran untuk mengukur keberhasilan tugas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai faktor kunci juga penting bagi seluruh komponen tata kelola pemerintahan yang baik. Pihak berwenang, sebagian masyarakat sipil dan dunia usaha berkepentingan untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan faktor terpenting dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang baik. Berbagai program digagas dan dijalankan di lembaga-lembaga, khususnya yang bergerak di bidang pelayanan publik, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sipayung, B., et all 2022).

Oleh karena itu harus di buat aturan atau SOP yang jelas, tidak adanya pedoman SOP membuat langkah kerja tidak sistematis. Sebelum membuat SOP, perlu dilakukan identifikasi proses perencanaan manajemen Layanan Pengaduan Masyarakat Universitas Jenderal Soedirman (Perdanakusuma, A. R., et all. 2020).

Ada tiga alasan penting mengapa reformasi pegawai negeri dapat mendorong tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. **Pertama** peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting oleh para pemangku kepentingan, yaitu: negara,

warga negara dan dunia usaha. **Kedua** Pelayanan publik merupakan domain dari tiga wilayah administratif yang saling berinteraksi secara intensif. **Ketiga**, nilai-nilai yang menandai tata kelola pemerintahan yang baik diterjemahkan dengan lebih mudah dan realistis melalui pelayanan publik. Pengelolaan dan pemanfaatan teknologi belum menjadi fokus utama dalam sebuah operasional pelayanan. Oleh karena itu pemanfaatan teknologi dalam organisasi masih sebatas untuk memenuhi kebutuhan, belum berkembang menjadi inovasi pembaharuan layanan dan belum berorientasi ke masa depan. Pengelolaan SDM belum dilengkapi dengan manajemen pengembangan SDM yang berorientasi pada peningkatan kompetensi yang berorientasi pada pemenuhan standar akreditasi atau pencapaian indikator kinerja utama Perguruan Tinggi. Pengoperasian layanan ini belum dilengkapi dengan indikator evaluasi (indikator kinerja sumber daya) karena belum dikembangkan sistem monitoring dan evaluasinya (Indriati, P., et all., 2023)

Saat ini, perkembangan besar terjadi di bidang pendidikan, manajemen, ekonomi dan teknologi. Tidak dapat dipungkiri, perkembangan teknologi semakin memudahkan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Tidak ada batasan antara yang satu dengan yang lainnya. Hampir di mana

pun di dunia, orang menggunakan teknologi yang ada seperti ponsel, laptop, gadget, dan lain-lain (Bramasta, R., et all 2023).

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa mempersepsikan pelaksana administratif di Universitas Jenderal Soedirman dilihat dari dimensi kualitas pelayanan akademik reliability dinilai membutuhkan waktu yang lama, responsiveness pelayanan terkesan lambat menangani kebutuhan mahasiswa, assurance tidak memberikan jaminan dalam pelayanan sehingga menimbulkan keragu-raguan ketika menggunakan layanan akademik, emphaty mahasiswa menilai untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan terkesan rumit dan menyulitkan mahasiswa, tangibles fasilitas yang digunakan untuk menunjang perkuliahan sudah memadai meskipun masih ada kekurangan namun hal ini dianggap terpenuhi.

SIDAMAS merupakan sarana interaksi masyarakat dalam memberikan informasi pengaduan dan aspirasi ke Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED). SIDAMAS di inisiasi oleh Bagian Informasi Unsoed untuk meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam pengembangan khususnya dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelayanan publik.

Selain itu kehadiran SIDAMAS diharapkan dapat meningkatkan interaksi antara masyarakat dan Unsoed sehingga pada akhirnya Unsoed akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Unsoed lahir dari masyarakat dan selalu berkontribusi untuk masyarakat.

Dengan menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik oleh pelayanan publik yang dilakukan secara optimal. Dalam hal ini untuk mendapatkan informasi yang berkualitas tersebut haruslah dilakukan dengan pengelolaan informasi dengan melalui proses yang terstruktur. Sistem informasi manajemen di butuhkan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam memperoleh sebuah informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dalam dalam penelitian ini yaitu Pemanfaatan sistem media baru sebagai strategi pengambil keputusan dalam hal ini kebijakan di Universitas Jenderal Soedirman menunjukkan betapa pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam administrasi dalam membuat perumus kebijakan. Dengan penggunaan sistem media baru yang efektif, universitas dapat meningkatkan transparansi, partisipasi dan efisiensi pengambilan kebijakan, yang berdampak positif bagi seluruh civitas akademika dan perkembangan seluruh

institusi. Birokrasi di Universitas Jenderal Soedirman belum sepenuhnya memberikan pelayanan publik yang efisien, adil, responsif dan akuntabel, menyoroti permasalahan yang muncul selama penelitian mengenai penerapan sistem media baru, khususnya sistem pengaduan SIDAMAS, sebagai strategi dalam merumuskan kebijakan di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. Memahami isu-isu ini mengungkapkan beberapa poin penting.

1. Tantangan penerapan teknologi baru: Penerapan sistem pengaduan SIDAMAS merupakan salah satu langkah peningkatan efisiensi dan transparansi penanganan pengaduan di lingkungan kampus. Namun penerapan teknologi baru menghadirkan tantangan teknis dan administratif dan sering kali menghadirkan hambatan yang harus diatasi.
2. Keterlibatan pihak-pihak terkait: Pentingnya pelibatan seluruh pihak terkait baik mahasiswa, staf, dan pengelola universitas dalam proses penggunaan dan pengembangan sistem pengaduan SIDAMAS. Kerjasama yang erat di antara seluruh pemangku kepentingan akan memperkuat efektivitas sistem ini dalam mengatasi permasalahan yang ada.
3. Penyelarasan Kebijakan: Pemahaman mendalam tentang

dinamika lingkungan kampus dan kebutuhan pengguna sistem adalah penting ketika mengembangkan kebijakan yang relevan. Kebijakan yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan akan lebih mampu mengatasi tantangan yang muncul seiring berjalannya waktu.

Saran

Berikut saran yang penulis sampaikan yaitu:

1. Pentingnya evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan: Evaluasi yang berkesinambungan terhadap kinerja sistem penanganan pengaduan SIDAMAS diperlukan untuk memastikan bahwa sistem tersebut tetap efektif dan sesuai. Peningkatan fungsionalitas, tata kelola, dan layanan secara terus-menerus merupakan langkah penting untuk mempertahankan keberhasilan jangka panjang sistem ini. Dengan memahami dan mengatasi permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini, Universitas Jenderal Soedirman akan mampu memperbaiki keluhan SIDAMAS sebagai bagian integral dari strategi pengembangan kebijakannya yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan seluruh pemangku kepentingan kampus.
2. Profesionalisme, kejujuran dan nilai-nilai etika pejabat publik

harus ditingkatkan atau dikomunikasikan dengan perilaku yang terbaik dan sesuai dengan lingkaran dalam. Sebab sebaik apapun desain pelayanan publik, tidak akan bisa dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis jika dilakukan oleh masyarakat yang rendah integritas dan nilai etikanya.

Demikian hasil analisis terhadap peran media baru Sidamas sebagai perumus kebijakan pelayanan publik di Universitas Jenderal Soedirman.

DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, D., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2021). Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY. *Creative Information Technology Journal*, 7(2), 86-94
- PURWOKO, S., ROKHMAN, A., & TOBIRIN, T. (2022). E-Leadership: Konsep Dan Pengaruh Kepemimpinan Digital Dalam Transformasi Digital Di Sektor Pemerintahan.
- Cahyani, I. P., & Widianingsih, Y. (2020). Digital Storytelling dan Social Listening: Tren Aktivitas Kehumasan Perguruan Tinggi dalam Pengelolaan Media Sosial. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 39-54.
- Aqmarani, A. Y., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2021). Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (Si Imut) sebagai Wujud

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 10(2), 274-287.
- Darmanto et all, 2022., Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Berbasis Android Pada Politeknik Negeri Ketapang
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115.
- Faozan Haris, 2003. Peran birokrasi, manajemen kebijakan dan eksistensi pelayanan publik, LAN, Jakarta
- Gedeona, Hendrikus T. 2015. Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XII Nomor 3 Desember 2015*. Hal 469-490
- Muhana, R. A., & Manar, D. G. (2022). Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(4), 78-92.
- Boky Yonas, 2016 Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sekolah tinggi theologia jaffray makassar
Sumber Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi PPID Unsoed <https://ppid.unsoed.ac.id/>
- Kaharudin, A., & Ikasari, I. H. (2023). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN STRATEGIS DALAM ORGANISASI BISNIS. *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer dan Sains*, 2(06), 1633-1641.
- Widyaningtyas, A., Prabawati, N. P. A., & Wismayanti, K. W. D. (2023). Implementasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Dalam Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 59-73.
- Sekarbuana, M. W., Setyawati, I., & Pascarani, N. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017. *E-Jurnal Medium*. Vol. 1 No. 2. Retrieved Juni 27, 2020. *E-Jurnal Medium*, 1(2), 5.
- Puariesthaufani, A., & Khair, H. (2023). Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Layanan Keluhan dan

- Aduan di PT PLN (Persero) menggunakan Yantek Mobile. Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(8), 55-62.
- Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.
- Indirwan, 2016, Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alaudin Makasar
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99-114.
- Hakim, L., Winarno, W. W., & Arief, M. R. (2019). Analisis Data Informasi Sebagai Penunjang Perencanaan Strategis Sistem Informasi (Studi Kasus: STIE Tenggarong). *Respati*, 14(3).
- Ratnawati, F., & Subandri, M. A. (2021). Penerapan Aplikasi E-Lapor Berbasis Android Di Pdam Bengkalis. *TANJAK*, 2(1).
- Prayugo, B. P., & Dewi, U. (2019). DELIBERATIVE PUBLIC POLICY DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASALAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DIY. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(2).
- Ayuningtyas Alfania, et all, 2023, Pengaruh *Brand Trust*, *Product Quality*, *Brand Image*, *Customer Satisfaction* Terhadap *Consumer Loyalty*
- Yusuf Imam Maulana. 2020., Etika Dalam Wujud Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi inovasi sistem pelayanan publik Provinsi Yogyakarta untuk menghadapi masa new normal. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 14(2 November), 41-51.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2021). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Lapor! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Medium*, 9(2), 276-291.
- Sipayung, B., & Wahyudi, A. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14323-14334.
- Perdanakusuma, A. R., Rachmadi, A., Muhammad, M. G., Ramadhan, D. R., & Ubaidillah, I. M. (2020). Pemodelan Proses Bisnis

- Pelayanan Aduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dengan Menggunakan Business Process Model Notation (BPMN). *Jurnal Tecnoscienza*, 5(1), 137-156.
- Indriati, P., Salim, M. F. S., & Sihite, M. (2023). Kinerja Perguruan Tinggi Dalam Perspektif Kinerja Layanan, Strategi Pemanfaatan Teknologi dan Kompetensi Sumberdaya Manusia. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 3(1), 12-30.
- Bramasta, R., & Pramono, S. (2023). Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi "WargaKu" di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(1), 47-60.
- Solihin, O. (2021). Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi komunikasi krisis pemerintah. *Jurnal Common*, 5(1), 56-66.
- Wiriany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242-252.
- Nafisah, 2018, pengaruh strategi promosi melalui social media terhadap minat beli konsumen, Studi Kasus pada Produk Pakaian Wanita Aris Grosir di Kabupaten Bantul
- Rusli, S. (2022). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dalam pengolahan data rumah sakit. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(2), 158-168.
- Fernanda, A. P. (2023). *RESPONSIVE GOVERNANCE APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) SAMSAT KOTA SEMARANG II* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK).
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Indiahono, D., & TOBIRIN, T. (2021). Kebijakan dan Pelayanan Publik: Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data.
- Arifin, Z. (2021). Penerapan E-Government dalam Pengembangan Sistem Komunikasi dan Telematika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 12(2), 145-159.
- Sudjiman, P. E., & Sudjiman, L. S. (2018). Analisis sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam proses pengambilan keputusan. *TelKa*, 8(2), 55-66.
- Rahmawati, L., Febrian, W. D., Fachruzzaki, F., Mardiyati, S., Lengam, R., & Suarnatha, I. P. D. (2024). *PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI*

GEOGRAFIS (SIG) UNTUK
ANALISIS SPASIAL DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN.
*Jurnal Review Pendidikan Dan
Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 4058-4068.

Suwanto et all,2020., Efektifitas
Pelayanan Keluhan Pelanggan
Pada BLUD RSUD dr. R. Goeteng
Taroenadibrata Purbalingga