Penerapan Komunikasi Publik dalam Pelayanan Digital Universitas Terbuka Medan: Kualitas Layanan dan Hambatan Komunikasi

The Application of Public Communication in Digital Services of the Open University of Medan: Service Quality and Communication Barriers

Okky Agastya, Rahmanita Ginting & Yan Hendra

Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 21 September 2026; Direview: 29 September 2026; Disetujui: 23 Oktober 2026; Dipublish: 23 Oktober 2026

*Coresponding Email: okkyagastya@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi publik melalui kanal digital, kualitas layanan digital berdasarkan pengalaman mahasiswa, serta hambatan komunikasi di Universitas Terbuka Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi terhadap 10 informan, terdiri atas satu direktur, dua petugas frontdesk, dan tujuh mahasiswa. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, dengan interpretasi berdasarkan SERVQUAL dan model komunikasi Lasswell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website, MyUT, Instagram, WhatsApp, email, podcast, dan helpdesk mendukung akses informasi akademik serta komunikasi institusi dengan mahasiswa. Namun, layanan digital masih menghadapi kendala berupa inkonsistensi informasi antarkanal, lambatnya respons, keterbatasan kemudahan penggunaan sistem, dan kurangnya personalisasi pelayanan. Hambatan komunikasi juga mencakup pesan yang panjang, penggunaan istilah akademik, banyaknya kanal, gangguan akses sistem, dan perbedaan pengalaman digital mahasiswa. Kondisi tersebut meningkatkan kebutuhan konfirmasi ulang dan memperpanjang proses pelayanan. Efektivitas komunikasi publik digital memerlukan koordinasi informasi, kejelasan pesan, dan responsivitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: komunikasi publik; pelayanan digital; kualitas layanan;

Abstract

This study aims to analyze public communication through digital channels, the quality of digital services based on student experience, and communication barriers at Medan Open University. The research uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through interviews and documentation of 10 informants, consisting of one director, two frontdesk officers, and seven students. Data analysis used the interactive model Miles, Huberman, and Saldaña, with interpretation based on SERVQUAL and Lasswell's communication model. The results of the study showed that the website, MyUT, Instagram, WhatsApp, email, podcast, and helpdesk support access to academic information and institutional communication with students. However, digital services still face obstacles in the form of inconsistencies in information between channels, slow responses, limited ease of use of the system, and lack of personalization of services. Communication barriers also include long messages, the use of academic terms, many channels, system access disruptions, and differences in students' digital experiences. These conditions increase the need for reconfirmation and prolong the service process. The effectiveness of digital public communication requires information coordination, message clarity, and responsiveness of services oriented to the needs of students.

Keywords: public communication; digital services; service quality;

How to Cite: Agastya, O., Ginting, R. & Hendra, Y. (2026). Penerapan Komunikasi Publik dalam Pelayanan Digital Universitas Terbuka Medan: Kualitas Layanan dan Hambatan Komunikasi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 9 (2): 516-529

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada institusi pendidikan tinggi. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan organisasi memperluas akses layanan, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan efisiensi proses administrasi. Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian dari upaya penyesuaian tata kelola organisasi terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2020; Indrajit, 2018). Dalam konteks pendidikan tinggi, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam pembelajaran, tetapi juga mencakup perubahan pola komunikasi dan pelayanan antara institusi dengan mahasiswa (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, 2022).

Meskipun teknologi digital menyediakan berbagai kemudahan, keberhasilan pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sistem dan perangkat teknologi. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan organisasi menyampaikan informasi secara jelas, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indrajit (2018) menempatkan pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari pengembangan tata kelola elektronik, sedangkan Hardiyansyah (2018) menekankan pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam menilai pengalaman pengguna. Dengan demikian, transformasi digital perlu dipahami sebagai perubahan sistem pelayanan sekaligus perubahan cara organisasi membangun hubungan dan menyampaikan informasi kepada publik.

Komunikasi publik memiliki peran penting dalam proses tersebut karena menjadi penghubung antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima informasi. Komunikasi tidak berhenti pada proses pengiriman pesan, tetapi juga berkaitan dengan terbentuknya pemahaman di antara pihak-pihak yang terlibat (Cangara, 2016; Mulyana, 2014). Dalam perspektif Lasswell (1948), proses komunikasi dapat dipahami melalui lima unsur, yaitu komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek. Kerangka ini memungkinkan penerapan komunikasi publik dianalisis tidak hanya berdasarkan media yang digunakan, tetapi juga berdasarkan isi pesan, pihak yang menyampaikannya, karakteristik penerima, serta dampak komunikasi terhadap pemahaman dan pengalaman pelayanan.

Perkembangan media baru turut memperluas pilihan saluran komunikasi organisasi. Media digital memungkinkan informasi disampaikan melalui berbagai platform dan membuka peluang interaksi yang lebih fleksibel antara institusi dan penggunanya (Lister et al., 2009; Flew, 2014). Nasrullah (2017) juga membahas media sosial sebagai ruang komunikasi yang berkaitan dengan praktik sosial dan penggunaan teknologi. Dalam pelayanan pendidikan tinggi, pemanfaatan website, sistem informasi akademik, media sosial, surat elektronik, dan aplikasi percakapan dapat membantu mahasiswa memperoleh informasi tanpa harus selalu berinteraksi secara langsung dengan petugas. Namun, keberagaman saluran juga menuntut koordinasi agar informasi yang diterima mahasiswa tetap konsisten dan mudah ditemukan.

Persoalan tersebut berkaitan dengan tantangan pengelolaan komunikasi publik dalam organisasi. Penelitian Wahyuni (2021) mengenai pengelolaan komunikasi publik dalam diseminasi informasi pembangunan daerah menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dapat berkaitan dengan media maupun pihak yang mengelolanya. Fazarusada (2020), melalui kajian strategi komunikasi pelayanan publik berbasis e-government, membahas komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat. Sementara itu, Jadra (2023) mengkaji strategi komunikasi publik dalam penyampaian informasi kesehatan dan mengidentifikasi persoalan terkait akurasi informasi, gangguan sistem pengolahan data, serta keterbatasan sumber daya manusia pengelola media resmi. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan relevansi persoalan pengelolaan pesan, media, dan sumber daya manusia dalam memahami efektivitas komunikasi publik berbasis digital.

Kajian komunikasi publik dalam konteks lain juga memberikan landasan untuk memahami hubungan antara strategi komunikasi dan karakteristik penerima informasi. Fathiyah (2023) meneliti strategi komunikasi publik dalam penyampaian informasi perubahan iklim, sedangkan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Larasati (2022) mengkaji komunikasi publik humas dalam membangun pemahaman mahasiswa terhadap program Merdeka Belajar. Romadhan (2023) membahas implementasi komunikasi publik melalui media sosial Instagram oleh humas pemerintah daerah. Adapun Rizky (2021) menelaah pemanfaatan surat kabar sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah. Berbagai kajian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik dapat dikaji berdasarkan tujuan penyampaian informasi, pemilihan media, dan karakteristik khalayak. Meskipun demikian, konteks pelayanan mahasiswa pada perguruan tinggi yang menerapkan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh memerlukan perhatian terhadap hubungan antara komunikasi digital dan pengalaman pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting untuk melengkapi analisis komunikasi tersebut. Parasuraman et al. (2005) mengembangkan pengukuran kualitas layanan elektronik melalui pendekatan E-S-QUAL, yang menegaskan relevansi karakteristik layanan elektronik dalam penilaian kualitas. Dalam kajian pelayanan publik, Mukarom dan Laksana (2017) membahas manajemen pelayanan publik, sedangkan Pasolong (2010) menguraikan perspektif administrasi publik yang relevan untuk memahami penyelenggaraan layanan oleh organisasi. Ketiga perspektif tersebut membantu menempatkan pelayanan digital sebagai proses yang tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada keandalan pelaksanaan, respons terhadap kebutuhan pengguna, serta pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan penyelenggara layanan.

Universitas Terbuka memiliki konteks yang relevan untuk mengkaji persoalan tersebut karena menerapkan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh yang mengandalkan saluran digital dalam penyampaian informasi akademik dan administrasi. Mahasiswa menggunakan berbagai kanal untuk mengakses informasi registrasi, tutorial, ujian, nilai, serta layanan bantuan. Kondisi ini menempatkan komunikasi publik sebagai bagian penting dari pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan universitas. Di sisi lain, perbedaan tingkat literasi digital, keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, ketidaksinkronan informasi antarkanal, dan keterlambatan respons dapat memengaruhi efektivitas komunikasi. Oleh sebab itu, keberadaan banyak platform perlu dipahami bersama dengan kualitas pesan, pengelolaan saluran, dan kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan mahasiswa.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan, pendekatan SERVQUAL digunakan dengan memperhatikan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut memungkinkan pengalaman mahasiswa dibaca dari aspek ketersediaan sarana, keandalan informasi dan layanan, daya tanggap petugas, jaminan kepercayaan, serta perhatian terhadap kebutuhan individual (Parasuraman et al., 2005; Hardiyansyah, 2018). Sementara itu, model Lasswell digunakan untuk menelaah proses komunikasi yang membentuk pengalaman pelayanan tersebut. Penggabungan kedua kerangka ini memungkinkan analisis yang menghubungkan struktur komunikasi publik dengan kualitas layanan digital yang dirasakan mahasiswa, tanpa membatasi pembahasan pada inventarisasi teknologi atau penilaian layanan secara umum.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berfokus pada penerapan komunikasi publik dan kualitas pelayanan digital di Universitas Terbuka Medan. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana komunikasi publik dilaksanakan melalui berbagai kanal digital, bagaimana kualitas pelayanan dipahami melalui lima dimensi SERVQUAL, serta bagaimana hambatan komunikasi memengaruhi proses penyampaian dan penerimaan informasi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperjelas hubungan antara unsur-unsur komunikasi publik dan dimensi kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi jarak jauh. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar bagi penguatan koordinasi informasi, penyederhanaan pesan, peningkatan daya tanggap, dan pengembangan pelayanan digital yang lebih berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada penerapan komunikasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis digital di Universitas Terbuka Medan. Pendekatan ini digunakan untuk memahami praktik penyampaian informasi, penggunaan kanal

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

komunikasi digital, pengalaman mahasiswa dalam mengakses layanan, serta hambatan komunikasi yang muncul dalam proses pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Universitas Terbuka Medan, Jalan Bromo No. 29, pada periode Januari–Maret 2026. Analisis diarahkan pada penerapan komunikasi publik melalui berbagai kanal digital dan kaitannya dengan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Informan penelitian berjumlah 10 orang, yang terdiri atas satu orang direktur, dua orang tenaga frontdesk, dan tujuh orang mahasiswa Universitas Terbuka Medan. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan atau pengalaman mereka dalam penyelenggaraan dan penggunaan layanan digital. Direktur dan tenaga frontdesk menjadi sumber informasi mengenai pengelolaan komunikasi serta pelaksanaan pelayanan, sedangkan mahasiswa memberikan keterangan mengenai akses informasi, pengalaman menggunakan kanal digital, dan kendala yang dihadapi. Dengan melibatkan pihak penyelenggara dan pengguna layanan, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran dari dua sisi mengenai penerapan komunikasi publik di lingkungan Universitas Terbuka Medan.

Untuk menjaga konsistensi penyajian hasil wawancara, setiap informan diberi kode I.1 hingga I.10. Penggunaan kode ini bertujuan menjaga kerahasiaan identitas informan sekaligus memudahkan pembaca menelusuri sumber kutipan dalam hasil dan pembahasan. Informan penelitian terdiri atas satu orang direktur, dua orang petugas frontdesk, dan tujuh orang mahasiswa Universitas Terbuka Medan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan komunikasi publik, pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan digital, kualitas pelayanan, serta hambatan dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data yang terkumpul dianalisis dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dalam proses analisis, data dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, yaitu penerapan komunikasi publik digital, kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dan hambatan komunikasi yang dianalisis melalui unsur-unsur model komunikasi Lasswell. Penggunaan kedua kerangka tersebut membantu menghubungkan praktik penyampaian informasi dengan pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Komunikasi Publik melalui Kanal Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Universitas Terbuka memanfaatkan berbagai kanal digital untuk menyampaikan informasi akademik dan administrasi kepada mahasiswa. Kanal tersebut meliputi website resmi, Sistem Informasi Akademik (MyUT), Instagram, WhatsApp, email, podcast, dan helpdesk. Penggunaan kanal digital mendukung penyelenggaraan pendidikan jarak jauh karena mahasiswa dapat memperoleh informasi dan mengakses layanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor layanan. Meskipun demikian, fungsi setiap kanal berbeda, mulai dari penyebaran pengumuman hingga komunikasi langsung ketika mahasiswa membutuhkan penjelasan.

Pemanfaatan media sosial untuk penyebaran informasi

Instagram menjadi salah satu kanal yang digunakan untuk menyampaikan pengumuman akademik kepada mahasiswa. Informasi disajikan dalam bentuk visual, seperti poster digital, infografis, dan video singkat. Salah satu informan menyampaikan:

> *"Informasi penting dari Instagram UT karena sering muncul di beranda dan informasinya dibuat dalam bentuk gambar yang mudah dipahami." (I.4)*

Informan lainnya menjelaskan:

"Biasanya informasi penting seperti jadwal registrasi atau pengumuman akademik muncul terlebih dahulu di Instagram." (I.5)

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Instagram membantu mahasiswa menemukan informasi melalui konten yang mudah dijumpai dan disajikan secara visual.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.

Kemunculan informasi di beranda juga memungkinkan mahasiswa mengetahui pengumuman tanpa harus secara aktif membuka website setiap kali membutuhkan informasi baru. Namun, pengalaman bahwa pengumuman tertentu muncul lebih dahulu di Instagram juga memperlihatkan pentingnya konsistensi pembaruan informasi antarplatform. Kemudahan menemukan informasi perlu disertai kepastian bahwa pesan yang diterima memiliki isi yang sama dengan informasi pada kanal resmi lainnya.

Dalam perspektif komunikasi publik, penggunaan Instagram memperlihatkan bahwa penyampaian informasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada bentuk penyajian dan karakteristik media yang digunakan. Format visual dapat membantu menarik perhatian mahasiswa, sedangkan fitur komentar, berbagi unggahan, dan pesan langsung memungkinkan interaksi antara institusi dan pengguna. Dengan demikian, media sosial berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi sekaligus menyediakan peluang bagi komunikasi dua arah, meskipun efektivitas interaksi tetap bergantung pada pengelolaan respons dari pihak institusi.

WhatsApp sebagai saluran komunikasi langsung

Berbeda dari Instagram yang banyak digunakan untuk menyebarkan pengumuman, WhatsApp berperan dalam penyampaian informasi yang cepat dan komunikasi langsung ketika mahasiswa membutuhkan bantuan. Salah satu informan menyatakan:

> *"Kalau ada informasi penting biasanya lebih cepat saya tahu dari grup WhatsApp karena langsung muncul notifikasinya di handphone." (I.6)*

Informan lain menjelaskan:

> *"Ketika mengalami kendala registrasi, saya langsung menghubungi layanan WhatsApp dan petugas memberikan penjelasan yang cukup jelas." (I.7)*

Kutipan tersebut memperlihatkan dua fungsi WhatsApp dalam pengalaman mahasiswa. Pertama, notifikasi pesan membantu mahasiswa mengetahui informasi yang disampaikan melalui grup. Kedua, komunikasi langsung dengan petugas memungkinkan mahasiswa meminta klarifikasi ketika menghadapi kendala registrasi. Fungsi kedua ini penting karena mahasiswa tidak hanya membutuhkan akses terhadap pengumuman, tetapi juga penjelasan yang sesuai dengan persoalan yang sedang mereka hadapi.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik digital mencakup proses penyebaran pesan dan proses pemberian umpan balik. Ketika mahasiswa dapat menyampaikan pertanyaan dan menerima penjelasan, komunikasi berlangsung lebih interaktif dibandingkan penyampaian pengumuman yang hanya dibaca oleh penerima. Namun, keberadaan kanal komunikasi langsung belum dengan sendirinya menjamin bahwa seluruh pertanyaan akan memperoleh respons yang cepat dan konsisten. Kualitas interaksi tetap dipengaruhi oleh pengelolaan pesan dan kemampuan petugas menindaklanjuti kebutuhan mahasiswa.

Website, MyUT, email, podcast, dan helpdesk dalam pelayanan informasi

Selain media sosial dan WhatsApp, website resmi, MyUT, email, podcast, dan helpdesk menjadi bagian dari kanal digital yang digunakan dalam komunikasi dan pelayanan mahasiswa. Website berfungsi sebagai sumber informasi institusional, sedangkan MyUT mendukung akses terhadap kebutuhan akademik. Email menyediakan saluran komunikasi tertulis, sementara podcast digunakan untuk membahas topik yang berkaitan dengan sistem pembelajaran. Helpdesk menjadi salah satu kanal bantuan ketika mahasiswa membutuhkan informasi atau menghadapi kendala layanan.

Pemanfaatan beragam kanal tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi publik digital tidak bertumpu pada satu media. Mahasiswa dapat menggunakan kanal yang berbeda sesuai dengan kebutuhan, baik untuk mencari informasi, mengakses sistem akademik, maupun meminta bantuan. Akan tetapi, banyaknya kanal juga menuntut pembagian fungsi yang jelas agar mahasiswa mengetahui tempat memperoleh informasi tertentu. Apabila informasi yang sama tersebar di beberapa platform tanpa koordinasi yang memadai, mahasiswa berpotensi mengalami kebingungan dalam menentukan informasi yang perlu dijadikan acuan.

Oleh karena itu, keberagaman kanal perlu dipahami sebagai sumber kemudahan sekaligus tantangan pengelolaan komunikasi. Keberhasilan penerapan komunikasi publik tidak cukup dinilai dari banyaknya media yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan institusi memastikan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

bahwa informasi mudah ditemukan, pesan konsisten, dan pertanyaan mahasiswa ditangani melalui mekanisme yang jelas.

Tabel 1. Kanal Digital dan Fungsinya dalam Komunikasi Publik Universitas Terbuka

Kanal digital	Fungsi utama	Temuan terkait pemanfaatan
Website resmi	Penyediaan informasi institusional	Menjadi salah satu sumber informasi akademik dan administrasi.
MyUT	Akses layanan akademik	Mendukung mahasiswa dalam mengakses kebutuhan akademik secara daring.
Instagram	Penyebaran pengumuman	Informasi visual membantu mahasiswa menemukan pengumuman akademik.
WhatsApp	Penyebaran informasi dan komunikasi langsung	Notifikasi memudahkan mahasiswa mengetahui informasi; pesan langsung dapat digunakan untuk meminta bantuan.
Email	Komunikasi tertulis	Menjadi salah satu saluran komunikasi digital institusi dengan mahasiswa.
Podcast	Penyampaian informasi dan interaksi virtual	Digunakan untuk membahas sistem pembelajaran dan menyediakan kesempatan bertanya.
Helpdesk	Bantuan layanan	Mendukung penanganan pertanyaan dan kendala mahasiswa.

Sumber: Diolah berdasarkan hasil penelitian.

Secara keseluruhan, implementasi komunikasi publik melalui kanal digital di Universitas Terbuka menunjukkan adanya kombinasi antara penyebaran informasi dan interaksi langsung dengan mahasiswa. Instagram membantu distribusi pengumuman melalui konten visual, sedangkan WhatsApp memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi cepat dan meminta klarifikasi. Website, MyUT, email, podcast, dan helpdesk melengkapi kebutuhan informasi serta pelayanan melalui fungsi yang berbeda. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi publik digital ditentukan bukan hanya oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh kesesuaian fungsi kanal, konsistensi informasi, dan pengelolaan interaksi dengan pengguna layanan.

Kualitas Layanan Digital dalam Pengalaman Mahasiswa

Kualitas layanan digital merupakan aspek penting dalam penerapan komunikasi publik di Universitas Terbuka karena mahasiswa bergantung pada kanal daring untuk memperoleh informasi akademik dan mengakses layanan. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh keandalan informasi, kecepatan respons, kejelasan prosedur, dan kemampuan institusi memahami kebutuhan mahasiswa. Untuk menganalisis aspek tersebut, pengalaman mahasiswa dibahas melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi *tangibles* dalam pelayanan digital berkaitan dengan ketersediaan sarana teknologi, tampilan sistem, serta kemudahan penggunaan platform. Hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan digital membantu mahasiswa mengakses informasi akademik tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Salah satu informan menjelaskan:

> *"Sangat mudah diakses asal jaringan internet di daerah kita bagus dan tau kapan timing yang pas agar terhindar dari membludaknya user yang akses, untuk melihat nilai juga gampang. Menu dalam layanan akademik mudah dipahami" (I.1)*

Informan lainnya menyatakan:

> *"Menurut saya website dan aplikasi Universitas Terbuka sudah sangat membantu. Semua informasi akademik bisa diakses tanpa harus datang ke kantor layanan." (I.2)*

Kemudahan akses juga dirasakan oleh mahasiswa yang memiliki aktivitas pekerjaan:

> *"Informasi jadwal ujian, registrasi, sampai nilai bisa dilihat secara online. Ini sangat memudahkan mahasiswa yang bekerja seperti saya." (I.3)*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.

Meskipun demikian, kemudahan penggunaan belum dirasakan secara seragam. Seorang informan mengungkapkan:

"Beberapa menu pada aplikasi masih membingungkan bagi mahasiswa baru." (I.4)

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa ketersediaan layanan digital memberikan kemudahan akses, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan fleksibilitas waktu. Namun, kualitas sarana digital tidak cukup diukur dari keberadaan website atau aplikasi. Kemudahan navigasi dan kestabilan akses juga menentukan apakah mahasiswa dapat menggunakan layanan secara efektif. Pengalaman mahasiswa baru yang masih mengalami kebingungan menunjukkan bahwa desain dan petunjuk penggunaan sistem perlu memperhatikan perbedaan tingkat pengalaman pengguna.

Dengan demikian, dimensi *tangibles* memperlihatkan bahwa dukungan teknologi telah membantu pelayanan akademik, tetapi aspek kemudahan penggunaan dan akses pada saat trafik tinggi tetap perlu diperhatikan. Ketersediaan sarana digital perlu disertai desain antarmuka yang mudah dipahami agar manfaat layanan dapat dirasakan oleh mahasiswa dengan latar belakang dan pengalaman digital yang berbeda.

Keandalan (*reliability*)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan institusi memberikan layanan dan informasi secara akurat, konsisten, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan digital, keandalan terlihat dari kemudahan mengakses sistem akademik dan kesesuaian informasi yang diterima mahasiswa melalui berbagai kanal. Salah satu informan menyampaikan:

"Saat login dan mengakses mulai dari pendaftaran sampai melihat nilai akademik tidak ada masalah, karena tampilannya mudah dimengerti." (I.3)

Informan lainnya menilai bahwa informasi dari website resmi umumnya dapat dipercaya:

"Informasi yang ada di website resmi biasanya lengkap dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya." (I.3)

Namun, masih ditemukan pengalaman ketika informasi yang diterima melalui kanal berbeda tidak muncul secara bersamaan. Hal ini disampaikan oleh informan berikut:

"Kadang informasi di media sosial muncul lebih dulu dibandingkan website sehingga mahasiswa menjadi bingung harus mengikuti yang mana." (I.4)

Perbedaan waktu pembaruan tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan digital tidak hanya menyangkut fungsi teknis sistem, tetapi juga koordinasi penyampaian informasi. Website yang memuat informasi lengkap belum tentu cukup membantu apabila pengumuman yang sama muncul pada media sosial dengan waktu atau konteks yang berbeda. Situasi tersebut dapat mendorong mahasiswa mencari konfirmasi tambahan sebelum mengambil tindakan akademik.

Dari perspektif SERVQUAL, keandalan menuntut konsistensi antara informasi yang diumumkan dan layanan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem akademik dan kanal informasi telah memberikan kemudahan, tetapi sinkronisasi informasi antarkanal tetap menjadi aspek yang perlu diperkuat. Konsistensi tersebut penting agar mahasiswa memiliki acuan yang jelas ketika memeriksa jadwal, registrasi, maupun informasi akademik lainnya.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesediaan dan kemampuan penyelenggara layanan dalam membantu pengguna serta memberikan respons terhadap pertanyaan atau kendala secara tepat waktu. Dalam pelayanan digital, aspek ini berkaitan dengan penanganan pesan, permintaan klarifikasi, dan keluhan yang disampaikan melalui kanal komunikasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa dapat memperoleh arahan ketika membutuhkan bantuan. Seorang informan menyatakan:

"Petugas biasanya memberikan arahan yang jelas ketika mahasiswa membutuhkan bantuan." (I.3)

Akan tetapi, kecepatan respons dapat menurun pada periode pelayanan yang padat. Hal ini terlihat dari pernyataan informan berikut:

"Saat periode registrasi, respons layanan terkadang menjadi lebih lama karena banyak pertanyaan yang masuk." (I.4)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara kejelasan bantuan yang diberikan dan waktu yang diperlukan untuk memperoleh bantuan. Arahan yang jelas membantu mahasiswa memahami prosedur, tetapi keterlambatan respons dapat menghambat penyelesaian kebutuhan layanan, khususnya ketika informasi diperlukan dalam waktu terbatas. Dengan demikian, responsivitas tidak hanya berhubungan dengan kualitas jawaban, tetapi juga dengan ketepatan waktu penyampaiannya.

Dalam dimensi SERVQUAL, daya tanggap berkaitan dengan kesiapan penyedia layanan untuk membantu pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kanal digital telah menyediakan akses untuk menyampaikan pertanyaan, tetapi beban komunikasi pada masa registrasi dapat menjadi kendala dalam mempertahankan kecepatan layanan. Pengelolaan volume pertanyaan dan mekanisme penanganan pesan menjadi penting agar kebutuhan mahasiswa tetap memperoleh respons yang memadai.

Jaminan (*assurance*)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan membangun kepercayaan melalui pengetahuan, kejelasan prosedur, dan kepastian dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks layanan digital, mahasiswa perlu merasa yakin bahwa informasi yang diterima dapat dipercaya dan prosedur yang dijalankan memiliki dasar yang jelas. Salah satu informan menyatakan:

> *"Petugas layanan biasanya menjelaskan prosedur dengan baik sehingga mahasiswa tidak ragu." (I.3)*

Selain pengalaman menerima penjelasan dari petugas, kepercayaan terhadap sistem digital juga menjadi bagian dari pengalaman mahasiswa. Seorang informan mengungkapkan:

> *"Sistem digital yang digunakan cukup aman untuk mengakses data akademik." (I.5)*

Dari sisi pengelolaan komunikasi, terdapat keterangan mengenai pedoman pelayanan dan koordinasi internal. Informan menyampaikan:

> *"Ya, Universitas Terbuka memiliki pedoman dan standar operasional prosedur yang mengatur penyampaian informasi publik, termasuk tata kelola konten digital, alur koordinasi antarunit, serta mekanisme klarifikasi dan respons terhadap pertanyaan publik." (I.5)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan dalam pelayanan digital berkaitan dengan dua aspek, yaitu pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan petugas dan adanya prosedur untuk mengelola informasi publik. Penjelasan yang mudah dipahami dapat mengurangi keraguan mahasiswa ketika menjalankan prosedur akademik. Sementara itu, pedoman pelayanan menyediakan kerangka bagi petugas untuk menyampaikan informasi secara terarah.

Namun, keberadaan pedoman tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa pelaksanaannya selalu seragam pada semua kanal. Ketika informasi berbeda antarplatform atau respons terlambat, kepercayaan mahasiswa tetap dapat terganggu. Oleh karena itu, dimensi *assurance* perlu dipahami sebagai hasil dari perpaduan antara prosedur yang jelas, komunikasi petugas yang meyakinkan, dan konsistensi pelayanan yang dialami pengguna.

Empati (*empathy*)

Dimensi *empathy* berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan memahami kebutuhan dan kondisi pengguna. Dalam pendidikan jarak jauh, mahasiswa memiliki latar belakang serta aktivitas yang beragam sehingga fleksibilitas layanan menjadi aspek penting. Salah satu informan menjelaskan:

> *"Sebagian besar mahasiswa UT adalah pekerja, sehingga layanan online sangat membantu karena bisa diakses kapan saja." (I.10)*

Keterangan tersebut memperlihatkan bahwa akses daring mendukung mahasiswa yang perlu menyesuaikan kegiatan akademik dengan pekerjaan dan aktivitas lainnya. Fleksibilitas waktu menjadi salah satu bentuk dukungan terhadap kebutuhan mahasiswa yang tidak selalu dapat datang langsung ke kantor layanan.

Selain fleksibilitas sistem, perhatian petugas dalam menyelesaikan persoalan juga menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Informan lainnya menyampaikan:

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.

"Petugas layanan berusaha membantu sampai masalah saya selesai." (I.8)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang positif tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada upaya petugas membantu mahasiswa hingga memperoleh penyelesaian. Meski demikian, fleksibilitas akses dan kesediaan membantu belum sepenuhnya menjelaskan apakah setiap mahasiswa menerima pendekatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Personalisasi komunikasi tetap penting, terutama ketika mahasiswa memiliki tingkat pemahaman sistem atau jenis kendala yang berbeda.

Berdasarkan dimensi *empathy*, layanan digital telah mendukung kebutuhan mahasiswa melalui fleksibilitas akses dan bantuan petugas. Namun, pelayanan yang berorientasi pada pengguna perlu terus memperhatikan variasi kebutuhan individu. Dengan demikian, empati dalam komunikasi publik digital tidak cukup diwujudkan melalui penyediaan layanan daring, tetapi juga melalui cara institusi merespons persoalan mahasiswa secara jelas dan sesuai konteks.

Kelima dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan digital Universitas Terbuka memiliki kekuatan pada kemudahan akses dan dukungan sarana digital, tetapi masih menghadapi tantangan dalam konsistensi informasi, kecepatan respons, serta personalisasi pelayanan. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kualitas Layanan Digital Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Temuan utama	Aspek yang perlu diperhatikan
Tangibles	Website dan aplikasi memudahkan akses informasi akademik dari jarak jauh.	Kemudahan navigasi bagi mahasiswa baru dan kestabilan akses ketika pengguna meningkat.
Reliability	Informasi pada kanal resmi umumnya dinilai membantu dan dapat dipercaya.	Sinkronisasi waktu pembaruan dan konsistensi informasi antarplatform.
Responsiveness	Mahasiswa dapat memperoleh arahan dari petugas.	Kecepatan respons ketika jumlah pertanyaan meningkat, terutama pada masa registrasi.
Assurance	Penjelasan prosedur dan pedoman pelayanan mendukung kepercayaan pengguna.	Konsistensi penerapan prosedur dan informasi di berbagai kanal.
Empathy	Layanan daring memberikan fleksibilitas bagi mahasiswa dengan aktivitas beragam.	Pendekatan komunikasi yang lebih personal sesuai kebutuhan mahasiswa.

Sumber: Diolah berdasarkan hasil penelitian.

Secara keseluruhan, kualitas layanan digital perlu dipahami sebagai hubungan antara ketersediaan teknologi, keandalan informasi, daya tanggap petugas, kepastian prosedur, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Kemudahan akses merupakan fondasi penting, tetapi belum cukup untuk menjamin kualitas pelayanan apabila mahasiswa masih harus memastikan kembali informasi atau menunggu respons ketika membutuhkan bantuan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas komunikasi publik digital perlu diarahkan pada konsistensi informasi antarkanal, pengelolaan pertanyaan secara responsif, serta pelayanan yang semakin berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Hambatan Komunikasi Publik dan Implikasinya terhadap Pelayanan Digital

Meskipun kanal digital mempermudah penyampaian informasi dan akses pelayanan, penerapannya masih menghadapi hambatan yang memengaruhi efektivitas komunikasi antara Universitas Terbuka dan mahasiswa. Hambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga dengan konsistensi komunikator, kejelasan pesan, pemilihan saluran, karakteristik penerima, dan dampak komunikasi terhadap pemahaman serta pengalaman pelayanan. Untuk memahami persoalan tersebut, temuan penelitian dianalisis menggunakan model komunikasi Lasswell yang mencakup lima unsur: *who*, *says what*, *in which channel*, *to whom*, dan *with what effect*.

Hambatan pada unsur komunikator (*who*)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Unsur *who* berkaitan dengan pihak yang menyampaikan informasi kepada mahasiswa. Dalam pelayanan digital, komunikator dapat berasal dari petugas layanan, pengelola media sosial, maupun unit yang bertanggung jawab atas informasi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya volume pertanyaan dan perbedaan informasi antarsaluran menjadi tantangan dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Seorang informan mahasiswa menyampaikan:

> *"Saya pernah menanyakan informasi registrasi melalui WhatsApp dan mendapatkan jawaban yang berbeda dengan informasi yang saya baca di grup mahasiswa." (I.2)*

Informan lainnya menyatakan:

> *"Kadang informasi dari media sosial berbeda dengan yang dijelaskan oleh petugas layanan sehingga saya harus memastikan kembali." (I.5)*

Dari sisi petugas, beban komunikasi juga menjadi kendala dalam memberikan respons. Salah satu informan menjelaskan:

> *"Pesan yang masuk melalui WhatsApp, email, dan media sosial jumlahnya cukup banyak, terutama saat registrasi atau ujian. Kadang respons menjadi sedikit lebih lama karena harus melayani banyak mahasiswa dalam waktu bersamaan." (I.9)*

Ketiga pernyataan tersebut memperlihatkan dua persoalan yang saling berkaitan, yaitu konsistensi informasi dan kapasitas penanganan komunikasi. Perbedaan jawaban membuat mahasiswa harus melakukan konfirmasi ulang, sedangkan tingginya jumlah pesan dapat memperpanjang waktu respons petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dalam menyampaikan informasi, tetapi juga oleh koordinasi antarunit dan pengelolaan beban pelayanan.

Dalam model Lasswell, komunikator merupakan unsur awal yang memengaruhi proses penyampaian pesan. Ketika sumber informasi tidak menyampaikan keterangan yang konsisten, mahasiswa kesulitan menentukan informasi yang harus dijadikan acuan. Implikasinya terhadap pelayanan digital adalah meningkatnya kebutuhan klarifikasi dan berkurangnya kepastian dalam menjalankan prosedur akademik. Karena itu, standardisasi informasi dan koordinasi internal menjadi aspek penting dalam mengurangi hambatan pada unsur komunikator.

Hambatan pada unsur pesan (*says what*)

Unsur *says what* berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan kepada penerima. Dalam komunikasi publik digital, informasi yang benar belum tentu mudah dipahami apabila disusun terlalu panjang atau menggunakan istilah teknis yang tidak akrab bagi mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bentuk penyajian dan bahasa pengumuman masih dapat menjadi kendala dalam memahami informasi akademik.

Seorang informan menyatakan:

> *"Beberapa pengumuman cukup panjang sehingga saya harus membacanya beberapa kali agar memahami maksudnya." (I.2)*

Informan yang sama juga menjelaskan:

> *"Beberapa informasi akademik menggunakan istilah yang cukup sulit dipahami, terutama bagi mahasiswa baru." (I.2)*

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dapat muncul pada tingkat pemahaman pesan, meskipun informasi telah tersedia secara digital. Pengumuman yang panjang menuntut perhatian lebih besar dari pembaca, sedangkan istilah akademik yang tidak dijelaskan dapat menimbulkan perbedaan penafsiran. Kondisi ini berpotensi menyulitkan mahasiswa dalam memahami prosedur, persyaratan, atau tindakan yang harus dilakukan.

Hambatan pada unsur pesan menegaskan pentingnya menyesuaikan bahasa dan struktur informasi dengan kebutuhan penerima. Pesan pelayanan perlu disusun secara jelas, ringkas, dan terarah tanpa menghilangkan informasi penting. Penyajian informasi melalui poin-poin, penjelasan istilah teknis, serta penegasan tenggat dan langkah yang harus dilakukan dapat membantu mahasiswa memahami pengumuman secara lebih tepat.

Dengan demikian, persoalan pada unsur *says what* bukan semata-mata mengenai banyak atau sedikitnya informasi, melainkan kesesuaian bentuk penyampaian dengan kemampuan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.

mahasiswa dalam memproses pesan. Kejelasan pesan menjadi prasyarat agar ketersediaan informasi digital benar-benar menghasilkan pemahaman yang dibutuhkan untuk mengakses pelayanan.

Hambatan pada unsur saluran (*in which channel*)

Unsur *in which channel* merujuk pada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Universitas Terbuka menggunakan beragam kanal digital, termasuk website, MyUT, Instagram, WhatsApp, dan email. Keberagaman tersebut memperluas pilihan akses bagi mahasiswa, tetapi juga dapat menimbulkan kebingungan apabila fungsi setiap kanal tidak dipahami atau informasi tidak diperbarui secara konsisten.

Salah satu informan menyampaikan:

> *"Informasi ada di website, Instagram, MyUT, WhatsApp dan email sehingga terkadang saya bingung harus mencari informasi di mana." (I.3)*

Selain persoalan dalam menentukan kanal, kendala teknis pada sistem akademik juga muncul dalam pengalaman mahasiswa:

> *"Terkadang sistem akademik mengalami gangguan sehingga saya harus mencoba beberapa kali untuk masuk." (I.3)*

Kutipan tersebut memperlihatkan dua bentuk hambatan pada saluran komunikasi. Pertama, banyaknya kanal dapat meningkatkan beban pencarian informasi ketika mahasiswa belum mengetahui media yang paling tepat untuk kebutuhan tertentu. Kedua, gangguan sistem dapat menghambat akses terhadap informasi atau layanan yang diperlukan. Dengan demikian, keberadaan berbagai platform tidak secara otomatis menjamin kemudahan akses apabila navigasi informasi dan keandalan teknis belum memadai.

Dalam model Lasswell, saluran merupakan perantara yang menghubungkan komunikator dan penerima pesan. Saluran yang beragam dapat memperluas jangkauan komunikasi, tetapi perlu didukung pembagian fungsi yang jelas. Website, misalnya, dapat dijadikan rujukan bagi informasi resmi yang memerlukan dokumentasi, sedangkan WhatsApp dapat mendukung komunikasi langsung dan klarifikasi. Pembagian ini merupakan arah perbaikan yang dapat dipertimbangkan agar mahasiswa lebih mudah menentukan tempat untuk memperoleh informasi.

Temuan tersebut juga berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *tangibles* dalam SERVQUAL. Gangguan akses memengaruhi kemudahan penggunaan layanan, sementara ketidakjelasan lokasi informasi dapat mengurangi keandalan pengalaman mahasiswa dalam mencari pengumuman. Oleh karena itu, pengelolaan kanal perlu diarahkan pada konsistensi informasi, kejelasan fungsi setiap platform, dan peningkatan kemudahan akses.

Hambatan pada unsur penerima (*to whom*)

Unsur *to whom* berhubungan dengan pihak yang menerima pesan. Dalam konteks pelayanan digital, mahasiswa bukan kelompok pengguna yang sepenuhnya seragam. Perbedaan pengalaman menggunakan sistem, tingkat pemahaman istilah akademik, dan kondisi akses internet dapat memengaruhi cara mahasiswa menerima serta memahami informasi. Hasil penelitian secara umum menunjukkan adanya perbedaan literasi digital dan kendala akses yang turut memengaruhi efektivitas komunikasi.

Kendala pemahaman pada mahasiswa baru terlihat dalam pernyataan informan berikut:

> *"Beberapa informasi akademik menggunakan istilah yang cukup sulit dipahami, terutama bagi mahasiswa baru." (I.2)*

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman dan pengetahuan awal penerima dapat memengaruhi pemahaman pesan. Informasi yang dianggap jelas oleh mahasiswa yang telah terbiasa menggunakan layanan akademik belum tentu dipahami dengan cara yang sama oleh mahasiswa baru. Oleh sebab itu, keberhasilan komunikasi tidak cukup dinilai dari apakah pesan telah dikirim atau dipublikasikan, tetapi juga perlu mempertimbangkan apakah penerima dapat memahami isi dan tindak lanjut yang diminta.

Perbedaan kemampuan penerima juga perlu dibaca bersama kondisi akses internet yang tidak selalu sama. Keterbatasan konektivitas di wilayah tertentu dapat memengaruhi kesempatan mahasiswa untuk mengakses pengumuman atau menggunakan sistem layanan. Namun, temuan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

ini tidak berarti seluruh mahasiswa mengalami kendala yang sama. Hambatan penerimaan perlu dipahami sebagai pengalaman yang dapat berbeda menurut kondisi dan kebutuhan pengguna.

Implikasinya, komunikasi publik digital perlu memperhatikan keragaman penerima melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami, petunjuk penggunaan yang jelas, serta penyediaan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan. Pendekatan ini dapat membantu mengurangi kesenjangan pemahaman tanpa mengasumsikan bahwa semua mahasiswa memiliki kemampuan digital dan kondisi akses yang seragam.

Hambatan pada unsur dampak (*with what effect*)

Unsur *with what effect* berkaitan dengan dampak yang muncul setelah pesan diterima. Dalam pelayanan digital, dampak komunikasi dapat dilihat dari kemampuan mahasiswa memahami informasi, menentukan tindakan yang tepat, dan menyelesaikan kebutuhan akademik. Temuan pada unsur komunikator, pesan, saluran, dan penerima menunjukkan bahwa hambatan di sepanjang proses komunikasi dapat memunculkan konsekuensi terhadap pengalaman pelayanan.

Salah satu informan menyatakan:

> *"Saya pernah menanyakan informasi registrasi melalui WhatsApp dan mendapatkan jawaban yang berbeda dengan informasi yang saya baca di grup mahasiswa." (I.2)*

Informan lain menjelaskan:

> *"Kadang informasi dari media sosial berbeda dengan yang dijelaskan oleh petugas layanan sehingga saya harus memastikan kembali." (I.5)*

Kutipan tersebut memperlihatkan dampak yang dapat diamati, yaitu kebutuhan mahasiswa untuk melakukan konfirmasi ulang ketika menemukan perbedaan informasi. Proses konfirmasi tambahan dapat meningkatkan waktu dan usaha yang diperlukan untuk memperoleh kepastian. Jika terjadi bersamaan dengan keterlambatan respons atau gangguan sistem, penyelesaian kebutuhan pelayanan berpotensi menjadi lebih lambat.

Meski demikian, temuan tersebut tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa seluruh hambatan selalu berakhir pada kegagalan pelayanan. Konfirmasi ulang juga merupakan upaya mahasiswa untuk memastikan ketepatan informasi sebelum mengambil tindakan. Persoalan yang perlu diperhatikan adalah apakah kebutuhan konfirmasi tersebut muncul karena prosedur klarifikasi yang wajar atau karena informasi awal yang tidak konsisten dan sulit dipahami.

Dalam model Lasswell, dampak komunikasi menjadi bagian penting untuk menilai efektivitas proses penyampaian pesan. Informasi yang telah dipublikasikan belum dapat dianggap efektif hanya karena tersedia atau telah menjangkau mahasiswa. Efektivitasnya juga berkaitan dengan pemahaman penerima dan kemampuan mereka menggunakan informasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan akademik. Karena itu, evaluasi komunikasi publik digital perlu memperhatikan kejelasan pesan, konsistensi informasi, kemudahan akses, dan penyelesaian pertanyaan mahasiswa.

Analisis berdasarkan model Lasswell menunjukkan bahwa hambatan komunikasi publik digital muncul pada unsur-unsur yang saling berkaitan. Perbedaan informasi dari komunikator dapat meningkatkan kebutuhan klarifikasi; pesan yang panjang atau menggunakan istilah teknis dapat menyulitkan pemahaman; beragam kanal dan gangguan sistem dapat menghambat pencarian informasi; sementara perbedaan pengalaman serta kondisi akses memengaruhi penerimaan pesan. Rangkaian hambatan tersebut dapat berdampak pada bertambahnya usaha yang harus dilakukan mahasiswa untuk memperoleh kepastian dan menyelesaikan kebutuhan layanan.

Tabel 3. Hambatan Komunikasi Publik Berdasarkan Model Lasswell

Unsur Lasswell	Temuan utama	Implikasi terhadap pelayanan digital
***Who* (komunikator)**	Perbedaan informasi antarsumber dan tingginya volume pertanyaan.	Mahasiswa perlu melakukan klarifikasi ulang; respons dapat menjadi lebih lambat.
***Says What* (pesan)**	Pengumuman panjang dan penggunaan istilah akademik yang sulit dipahami.	Pemahaman pesan membutuhkan usaha lebih besar dan berpotensi menimbulkan salah tafsir.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.

In Which Channel **(saluran)**	Banyaknya kanal dan gangguan akses sistem akademik.	Mahasiswa dapat kesulitan menentukan kanal yang tepat atau mengakses layanan.
To Whom **(penerima)**	Perbedaan pengalaman menggunakan layanan digital dan kondisi akses internet.	Pemahaman serta kemampuan mengakses informasi dapat berbeda antar mahasiswa.
With What Effect **(dampak)**	Mahasiswa melakukan konfirmasi ulang ketika menemukan informasi yang berbeda.	Waktu dan usaha untuk memperoleh kepastian layanan dapat bertambah.

Sumber: Diolah berdasarkan hasil penelitian.

Secara keseluruhan, hambatan komunikasi publik digital tidak dapat dipisahkan hanya sebagai persoalan teknis atau persoalan penyampaian pesan. Hambatan tersebut muncul melalui hubungan antara pengelolaan komunikator, kualitas pesan, pemilihan saluran, karakteristik penerima, dan dampak komunikasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan pelayanan digital memerlukan koordinasi informasi antarunit, penyederhanaan bahasa pengumuman, kejelasan fungsi kanal, perhatian terhadap keragaman pengguna, dan mekanisme klarifikasi yang efektif. Upaya tersebut penting agar teknologi digital tidak hanya memperluas akses komunikasi, tetapi juga membantu mahasiswa memahami informasi dan menyelesaikan kebutuhan akademik secara lebih pasti.

SIMPULAN

Penerapan komunikasi publik di Universitas Terbuka melalui website, MyUT, Instagram, WhatsApp, email, podcast, dan helpdesk menunjukkan bahwa kanal digital berperan penting dalam mendukung penyebaran informasi akademik dan pelayanan mahasiswa. Instagram membantu penyampaian pengumuman melalui konten visual, sedangkan WhatsApp memudahkan mahasiswa memperoleh informasi secara cepat dan berkomunikasi langsung dengan petugas. Kanal lainnya melengkapi kebutuhan akses informasi dan layanan akademik. Namun, efektivitas penggunaan berbagai kanal tersebut bergantung pada kejelasan fungsi setiap media, konsistensi informasi, dan pengelolaan interaksi dengan mahasiswa. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh koordinasi dan kualitas pengelolaan informasi.

Analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan digital Universitas Terbuka memberikan kemudahan akses informasi dan layanan akademik, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan fleksibilitas waktu. Sarana digital mendukung akses pelayanan, penjelasan petugas membantu membangun kepercayaan, dan layanan daring memberikan kemudahan bagi mahasiswa dengan aktivitas yang beragam. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya kemudahan penggunaan sistem bagi mahasiswa baru, konsistensi informasi antarkanal, kecepatan respons pada periode pelayanan padat, serta personalisasi komunikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan digital perlu menggabungkan penguatan sistem teknologi dengan pelayanan yang responsif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Analisis menggunakan model komunikasi Lasswell menunjukkan bahwa hambatan komunikasi publik digital muncul pada unsur komunikator, pesan, saluran, penerima, dan dampak komunikasi. Perbedaan informasi antarsumber serta tingginya volume pertanyaan dapat menghambat konsistensi dan kecepatan pelayanan. Pengumuman yang panjang, penggunaan istilah akademik, banyaknya kanal, gangguan sistem, serta perbedaan pengalaman digital mahasiswa juga dapat menyulitkan proses penerimaan dan pemahaman informasi. Dampaknya terlihat dari kebutuhan mahasiswa untuk melakukan konfirmasi ulang dan bertambahnya usaha dalam memperoleh kepastian layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya koordinasi antarunit, penyederhanaan pesan, kejelasan fungsi kanal, dan penyediaan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik digital.

DAFTAR PUSTAKA

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Badan Pusat Statistik, & Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2020). Pedoman penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Cangara, H. (2016). Pengantar ilmu komunikasi. PT RajaGrafindo Persada.

Fathiyah, U. (2023). Strategi komunikasi publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau dalam menyampaikan informasi perubahan iklim [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].

Fazarusada, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi komunikasi pelayanan publik melalui e-government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. IMPRESI, 1(1). https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147

Flew, T. (2014). New media: An introduction (4th ed.). Oxford University Press.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.

Indrajit, R. E. (2018). E-government: Konsep, implementasi, dan pengembangan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Andi Offset.

Jadra, L. S. (2023). Strategi komunikasi publik Dinas Kesehatan Kota Depok dalam upaya penanganan COVID-19 [Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta].

Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), The communication of ideas (pp. 37–51). Institute for Religious and Social Studies.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2020). Pedoman penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I., & Kelly, K. (2009). New media: A critical introduction (2nd ed.). Routledge.

Moleong, L. J. (2010). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2017). Manajemen pelayanan publik. CV Pustaka Setia.

Mulyana, D. (2014). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. PT Remaja Rosdakarya.

Nasrullah, R. (2017). Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi. Simbiosa Rekatama Media.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Pasolong, H. (2010). Teori administrasi publik. Alfabeta.

Rizky, A. (2021). Pemanfaatan surat kabar sebagai media komunikasi publik Pemerintah Kota Tebing Tinggi [Tesis, Universitas Andalas].

Romadhan, F. N. F. (2023). Implementasi komunikasi publik humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui media sosial Instagram (Studi deskriptif kualitatif pada komunikasi publik melalui Instagram @humas_jabar) [Skripsi, Universitas Pasundan]. https://repository.unpas.ac.id/66327/

Universitas Terbuka. (2024). Panduan layanan akademik dan kemahasiswaan Universitas Terbuka. Universitas Terbuka.

Wahyuni, S. (2021). Pengelolaan komunikasi publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar dalam diseminasi informasi pembangunan daerah [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. https://repository.uin-suska.ac.id/53407/

Wibowo. (2017). Perilaku dalam organisasi (Edisi ke-2). Rajawali Pers.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.