



Contents lists available at [Journal IICET](#)

JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)

ISSN: 2502-079X (Print) ISSN: 2503-1619 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jrti>



Efektivitas website portalsia.uinsu.ac.id dalam pelayanan kebutuhan informasi bagi mahasiswa

Umami Khofifatul Husnia^{*)}, Abdul Rasyid

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Article Info

Article history:

Received July 27th, 2023

Revised Aug 20th, 2023

Accepted Sept 9th, 2023

Keyword:

Efektivitas
Portal
Website
UIN Sumatera Utara

ABSTRACT

Portalsia.uinsu.ac.id, yang dikenal sebagai Portal Akademik UIN Sumatera Utara, adalah platform yang dirancang untuk menyediakan layanan informasi akademik bagi para pengguna di UIN Sumatera Utara. Portal ini dibangun dengan tujuan utama untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan administrasi akademik perkuliahan secara online di lingkungan kampus UIN Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas website UIN Sumatera Utara dalam pelayanan kebutuhan informasi bagi mahasiswa. Dalam era digital saat ini, media website telah menjadi sumber informasi yang penting bagi mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan analisis konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa portalsia.uinsu.ac.id memiliki efektivitas yang signifikan dalam memberikan pelayanan informasi bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara, hanya saja terdapat kekurangan seperti akses ke berbagai informasi akademik maupun non-akademik, jadwal kuliah, pengumuman, dan informasi penting lainnya masih tergolong tidak memuaskan. Kecepatan akses website terkadang lambat dan beberapa informasi yang tersedia kurang ter update, menyebabkan mahasiswa harus mencari informasi dari sumber lain. Selain itu, fitur-fitur interaktif seperti forum diskusi belum dimanfaatkan secara optimal oleh mahasiswa. Karena itu, disarankan agar pihak UIN Sumatera Utara terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas portalsia.uinsu.ac.id dengan memperhatikan aspek kecepatan pembaruan informasi, pemahaman kebutuhan mahasiswa, dan pemanfaatan fitur-fitur interaktif agar portalsia.uinsu.ac.id tetap menjadi sumber informasi yang relevan dan bermanfaat bagi mahasiswa.



© 2023 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Husnia, U. K.,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: ummikhofifatulhl@gmail.com

Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin berkembang, akses dan distribusi informasi menjadi lebih mudah berkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena ini erat kaitannya dengan kebutuhan manusia akan informasi dan teknologi.

Informasi selain berfungsi sebagai keterangan yang bisa dijadikan alat menambah pengetahuan, juga memiliki fungsi lebih dari itu dalam kehidupan manusia sekarang. (Yusup, 2014) Kebutuhan informasi berarti jika seseorang merasa ada kekosongan informasi atau pengetahuan sebagai akibat desakan informasi yang semakin berkembang atau sekedar ingin tahu. Maka perlu informasi untuk membantu terpenuhinya

rasa keingintahuan tersebut.(Notoadmodjo, 2008) Untuk memenuhi kebutuhan ini, manusia menggunakan berbagai cara dan media (Waskito, 2013). Salah satu kebutuhan utama adalah akses terhadap informasi. Informasi ini dapat diperoleh melalui media massa dan non massa. Pada dasarnya, komunikasi massa merupakan komunikasi media elektronik, berasal dari pengembangan kata media of mass communication (media komunikasi massa).(Nurudin, 2018) Media komunikasi massa mencakup televisi, radio, surat kabar, majalah, tabloid, dan film. Di zaman sekarang, media komunikasi massa yang paling pesat berkembang adalah media online yang banyak digunakan oleh masyarakat.(Sativa, 2010)

Kehadiran teknologi komunikasi telah membantu mempermudah berbagai aktivitas manusia, terutama dalam hal komunikasi dan interaksi antar manusia. Perkembangan teknologi komunikasi juga menyebabkan munculnya berbagai perangkat komunikasi yang semakin canggih, seperti smartphone dan internet. Teknologi komunikasi yang maju ini sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia, karena memberikan akses tak terbatas pada informasi dan mempermudah proses komunikasi.(Azzahra et al., 2021)

Manusia terus berupaya mengembangkan teknologi untuk mempermudah pemenuhan keinginan mereka. Salah satu bentuk inovasi teknologi yang telah diperkenalkan oleh manusia adalah penyediaan berbagai jenis media informasi. Ketersediaan media informasi telah memfasilitasi manusia dalam mendapatkan dan memilih informasi yang mereka butuhkan. Inovasi-inovasi baru dalam teknologi informasi juga telah memasuki berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk yang bersifat pribadi, lembaga pemerintahan, dan sektor swasta. (Erna et al., 2019) Termasuk dalam aspek pendidikan. Sistem pendidikan di Indonesia telah mengalami sejumlah perubahan yang signifikan. Perubahan-perubahan ini terjadi berkat berbagai upaya pembaruan yang telah dilakukan dalam sektor pendidikan,(Stralen Pratasik, S.Kom., 2021) khususnya di perguruan tinggi.

Dalam konteks pengembangan kualitas pendidikan tinggi, perguruan tinggi saat ini menghadapi tantangan besar baik di tingkat nasional maupun global. Era pendidikan modern telah membawa perubahan dalam pengelolaan dan manajemen melalui pemanfaatan teknologi informasi terkini. Ini mencerminkan bahwa dunia pendidikan, terutama di tingkat perguruan tinggi, telah mengalami perkembangan dalam mengelola informasi akademik. Penggunaan teknologi informasi tidak lagi menjadi pilihan, melainkan menjadi keharusan bagi perguruan tinggi.(Motulo et al., 2016)

Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi ini terlihat melalui penggunaan website sebagai alat utama untuk menghadirkan informasi kepada berbagai kalangan, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi. Di tengah tuntutan akan pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana yang memadai guna memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa serta berpengaruh pada sikap mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan informasi tersebut, yang dapat dilihat dari komponen kognisi, afeksi, dan konasi.(Zaharnita & Rosyid, 2017).

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya, turut memanfaatkan potensi teknologi dengan menghadirkan portal informasi akademik melalui website portalsia.uinsu.ac.id. Portal akademik adalah sebuah antarmuka berbasis web yang aman, dirancang untuk menyediakan informasi kepada pengguna dalam lingkungan organisasi tertentu, khususnya kaum akademisi, termasuk mahasiswa dan dosen. Melalui portal ini, mereka dapat saling berbagi pengetahuan dan informasi. Portal ini diharapkan menjadi sarana efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, mulai dari informasi akademik, jadwal kuliah, pengumuman penting, hingga akses ke berbagai sumber belajar.

Namun, pengembangan dan implementasi sebuah website informasi tidak cukup hanya berdasarkan asumsi semata. Evaluasi terhadap efektivitasnya diperlukan guna memastikan bahwa website tersebut memang berhasil mencapai tujuan yang diinginkan, yakni memberikan pelayanan informasi yang memadai bagi mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tentang efektivitas website portalsia.uinsu.ac.id dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap bagaimana mahasiswa mempersepsikan dan memanfaatkan website portalsia.uinsu.ac.id dalam kegiatan akademik dan non-akademik mereka. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat dilakukan pada website tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pengembangan dan pengelolaan portal informasi di lingkungan universitas serta kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses pembelajaran dan pengelolaan informasi di era digital ini.

Metode

Metode penelitian adalah cara atau aktivitas yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dengan tujuan untuk kemudian dapat diproses dan dianalisis. Dengan kata lain, metode penelitian merupakan cara di mana seorang peneliti membuat deskripsi yang mendalam dan lengkap tentang suatu subjek. (Sahir, 2022) Penelitian pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kebenaran mengenai suatu permasalahan melalui penerapan metode ilmiah. Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan analisis konten dan wawancara sebagai metode pengumpulan data. (Rezkie, 2020)

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif lebih berorientasi pada pengungkapan penemuan. Penelitian kualitatif melibatkan analisis perspektif partisipan dengan pendekatan yang interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial. (Mappasere & Suyuti, 2019) Metode pendekatan kualitatif menurut Sugiyono adalah penelitian ini mengadopsi pendekatan postpositivisme yang bertumpu pada kondisi obyek alamiah. (Sugiyono, 2010) Metode penelitian ini menggunakan data yang berupa naskah wawancara, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya, bukan data berbentuk angka-angka. Tujuan utama dari penelitian pendekatan kualitatif ini adalah untuk menggambarkan realitas empiris di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan menyeluruh. (Abdussamad, 2021) Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. (Kholil, 2016)

Wawancara adalah suatu proses komunikasi di mana peneliti berinteraksi dengan sumber data untuk menggali pandangan serta mengungkapkan makna terkait dengan isu-isu yang sedang diteliti. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari subjek penelitian mengenai topik yang sedang diinvestigasi. Metode wawancara dipilih sebagai cara pengumpulan data karena memiliki beberapa keunggulan, seperti: (a) memungkinkan peneliti untuk berhubungan langsung dengan responden sehingga memfasilitasi pengungkapan pandangan secara lebih mendalam; (b) memungkinkan pembentukan hubungan yang lebih baik, sehingga responden dapat dengan leluasa menyampaikan pendapat mereka; (c) pertanyaan atau pernyataan yang ambigu dari kedua belah pihak dapat diulang kembali untuk memastikan pemahaman yang tepat. (Rukajat, 2018)

Analisis konten atau analisis isi adalah suatu bentuk penelitian yang melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap konten informasi tertulis atau tercetak yang ditemukan dalam media massa. Secara umum, analisis isi dapat dijelaskan sebagai metode yang mencakup semua jenis analisis terhadap teks, namun di sisi lain, analisis isi juga dapat mengacu pada suatu pendekatan analisis yang lebih spesifik. Dalam pandangan Holsti, metode analisis isi adalah suatu teknik untuk sampai pada kesimpulan dengan cara mengidentifikasi karakteristik khusus suatu pesan secara objektif, sistematis, dan generalis. (Bone, 2019)

Analisis konten dilakukan untuk mengevaluasi jenis dan ketersediaan informasi yang disajikan di media website portalsia.uinsu.ac.id. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan perspektif langsung dari mahasiswa tentang penggunaan dan kepuasan mereka terhadap portalsia.uinsu.ac.id tersebut.

Partisipan

Dalam prosedur ini mengidentifikasi atau melakukan seleksi dari sekelompok individu yang secara langsung mengalami fenomena yang sedang diselidiki adalah salah satu aspek dasar dari partisipan. (Wijaya, 2018) Partisipan dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN-SU yang secara aktif menggunakan media website portalsia.uinsu.ac.id. Partisipan dipilih melalui teknik pengambilan sampel, bertujuan untuk memastikan variasi yang cukup dalam pengalaman dan tingkat penggunaan portal tersebut. (Abdhu, 2023)

Pengumpulan Data

Seperti yang umumnya diketahui, kualitas sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh mutu instrumen penelitian serta cara pengumpulan data yang dilakukan. (Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, 2022)

Data untuk analisis konten dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan dokumentasi dari informasi yang tersedia di media website portalsia.uinsu.ac.id. Wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon dengan menggunakan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Menurut Nurul Zuriah wawancara merupakan sebuah kegiatan interaksi dan komunikasi verbal yang bertujuan untuk memperoleh informasi penting yang diinginkan oleh peneliti. (Zuriah, 2006)

Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan melibatkan informan utama yakni perwakilan mahasiswa dari masing-masing delapan fakultas di dalam kampus UIN-SU. Yakni: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Rani Maya Sari, Fakultas Syariah dan Hukum Islam: Fauziah Khafifah Hanum, Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam: Sri Dinda Lestari, Fakultas Dakwah dan Komunikasi: Ahmad Hamdani Pasaribu, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan: Muhammad Rafiq, Fakultas Ilmu Sosial: Berliana Harahap, Fakultas Kesehatan Masyarakat: Intan Kusumawati, Fakultas Sains dan Teknologi: Yun Betry Siagian

Metode pengumpulan data akan melibatkan wawancara semi-struktural yang difokuskan pada persepsi mereka terhadap kualitas dan efektivitas website portalsia dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Pertanyaan akan mencakup pengalaman penggunaan, kemudahan navigasi, ketersediaan informasi, serta saran perbaikan.

Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir, analisis data adalah proses sistematis dalam mencari dan mengatur rekaman hasil observasi, wawancara, dan sumber informasi lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang sedang diteliti. Hasil analisis ini kemudian disajikan sebagai temuan yang dapat digunakan oleh orang lain. Selain itu, untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis juga melibatkan usaha dalam mencari makna yang terkandung dalam data tersebut. (Rijali, 2019)

Analisis data adalah bagian penting dalam sebuah penelitian, analisis data kualitatif sangat sulit sebab tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. (Sujarweni, 2014) Analisis konten akan melibatkan indentifikasi jenis informasi yang disajikan di media website portalsia.uinsu.ac.id, sedangkan wawancara akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola penggunaan dan kepuasan mahasiswa terhadap portal tersebut. Melalui model analisis interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu: (Agus, 2005): (1) Reduksi Data. Reduksi data adalah proses mengumpulkan, mengelompokkan, mengarahkan, serta mengorganisir data dari penelitian dengan teliti dan hati-hati. (Rezkie, 2020) Tujuan dari reduksi data adalah untuk membuang elemen yang tidak relevan dan mendapatkan kesimpulan serta verifikasi yang akurat. (Salmaa, 2022) Dalam proses ini, termasuk data-data dari dokumen hasil wawancara dan analisis konten yang berkaitan dengan efektivitas website portalsia.uinsu.ac.id di UIN-SU. (2) Penyajian Data. Penyajian data melibatkan analisis seluruh data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi lapangan sesuai dengan pendekatan kualitatif yang telah dijelaskan sebelumnya. (Miles, M.B & Huberman, 1994) Data akan diuraikan berdasarkan rumusan masalah penelitian yang dijadikan sebagai pertanyaan utama. (Arifin, 2012) Hasil penyajian data akan memberikan gambaran tentang bagaimana efektivitas website portalsia.uinsu.ac.id dalam pelayanan kebutuhan informasi mahasiswa. (3) Penarikan Kesimpulan. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti akan menggambarkan efektivitas website portalsia.uinsu.ac.id dalam pelayanan kebutuhan informasi mahasiswa berdasarkan hasil penelitian. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran atau masukan kepada pihak UIN-SU terkait pengembangan website portalsia.uinsu.ac.id. Proses penarikan kesimpulan ini memerlukan pertimbangan yang matang untuk memastikan hasil yang tepat dan dapat diandalkan. (Moleong, 2011)

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Website portalsia.uinsu.ac.id dalam Pelayanan Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "efektif" memiliki makna dapat menghasilkan efek, pengaruh, atau akibat yang positif. (Bahasa, 2016) Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. (Rosalina, 2012)

Menurut Mahmudi (2013: 86), efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Sedangkan Hall (dalam Tangkilisan, 2007: 139) mengartikan efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi.

Website atau situs merupakan kumpulan halaman-halaman yang dapat menampilkan informasi berupa teks, gambar diam/bergerak, animasi, suara, atau bahkan gabungan dari semuanya. Bersifat statis atau dinamis yang dapat membentuk satu rangkaian bangunan saling terikat dan masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.(Hidayat, 2010) Dengan berjalannya waktu, teknologi informasi berkembang begitu cepat, begitu juga dengan website. Dalam pengelompokan jenis website, lebih diarahkan pada fungsi, sifat dan bahasa pemrograman yang digunakan. Jenis-jenis website berdasarkan sifatnya yaitu pertama website dinamis yang menyediakan konten atau sisi yang selalu berubah-ubah tiap saat, contohnya website berita, dan kedua website statis yang kontennya sangat jarang diubah seperti web profil organisasi.(Yuhefizar, 2009)

Kemudian, website berdasarkan tujuannya yaitu personal web yang berisi informasi pribadi seseorang, corporate web yang merupakan website milik sebuah perusahaan, dan portal web yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email dan jasa lainnya. Selanjutnya forum web yang bertujuan sebagai media diskusi, terakhir terdapat *e-Government*, *e-Banking*, *e-Payment*, *e-Procurement* dan sebagainya.(Yuhefizar, 2009)

Dengan kehadiran situs web atau website saat ini, pengelolaan data di UIN-SU menjadi lebih efisien dan efektif karena memungkinkan akses dan penyesuaian data dengan lebih mudah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, situs web juga dapat mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data melalui kontrol akses dan validasi data yang diterapkan oleh sistem, seperti yang terlihat dalam Portal Akademik UIN-SU (Portalsia). Portalsia adalah sebuah kerangka kerja yang memungkinkan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di bidang pendidikan untuk mengakses data dengan lebih cepat melalui Internet.(Yustika et al., 2023) Dapat mengakses Portalsia melalui situs portalsia.uinsu.ac.id, dan untuk masuk ke dalamnya, harus menggunakan username dan password. Sistem ini akan membantu dalam pelaksanaan kegiatan akademik dan proses belajar mengajar bagi semua anggota komunitas akademik.

Dalam hal ini, portalsia.uinsu.ac.id termasuk dalam portal web, sesuai dengan tujuannya portalsia.uinsu.ac.id bertujuan memberikan layanan berupa informasi, dan sebagainya. Analisis konten media website portalsia.uinsu.ac.id menunjukkan bahwa informasi yang disajikan meliputi tiga kategori. Kategori pertama informasi akademik, kedua kategori kegiatan mahasiswa, dan ketiga kategori seputar registrasi. Terdapat laman academics yang menyajikan biodata mahasiswa, data orang tua, data SMA, informasi matakuliah ditawarkan, Kartu Rencana Studi (KRS), Cetak Kartu Ujian, Kartu Hasil Studi (KHS), Transkrip Nilai, Tagihan Pembayaran, Pengajuan Wisuda, Pengajuan Tugas Akhir, Beasiswa, Informasi Akademik, Pengajuan Cuti, Workshop, dan forum diskusi. Dan laman virtual class yang menyajikan materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah, diskusi online, agenda kelas, agenda pribadi, file sharing, dan referensi.

Kepuasan Informasi

Pengguna media berusaha untuk mencari sumber media yang paling baik demi terpenuhinya kebutuhan.(Nurudin, 2004) Seperti halnya portal milik UIN-SU yaitu portalsia.uinsu.ac.id digunakan mahasiswa UIN-SU sebagai pencari kepuasan dalam mencari informasi seputar UIN-SU. Website portalsia.uinsu.ac.id aktif mengunggah informasi yang beragam, baik informasi pribadi mahasiswa maupun informasi tiap-tiap program studi, juga seputar UIN-SU.

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa mengungkapkan bahwa media website portalsia.uinsu.ac.id membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Mahasiswa mengakui bahwa portal tersebut memberikan akses yang cepat dan mudah, namun terdapat kesulitan dalam navigasi dan mencari informasi yang spesifik. Oleh karena itu, disarankan agar pihak terkait terus memperbarui dan memperbaiki website tersebut agar lebih intuitif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa portalsia.uinsu.ac.id memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Beberapa peran yang diidentifikasi antara lain: (1) Akses Mudah ke Informasi Akademik. Portalsia.uinsu.ac.id menyediakan akses mudah ke berbagai informasi akademik seperti jadwal kuliah, daftar dosen, kurikulum, dan prosedur akademik. Mahasiswa dapat dengan mudah dan cepat mencari dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk menunjang studi mereka. (2) Informasi Non-Akademik. Selain informasi akademik, portalsia.uinsu.ac.id juga menyediakan informasi non-akademik yang relevan bagi mahasiswa. Ini termasuk informasi tentang kegiatan kampus, kegiatan organisasi mahasiswa, lowongan pekerjaan, dan acara kampus lainnya. Mahasiswa dapat menggunakan media website ini sebagai rujukan sumber informasi. (3) Interaksi dan kolaborasi. Portalsia.uinsu.ac.id menyediakan fitur-fitur interaktif seperti komentar dan forum diskusi yang memungkinkan mahasiswa

berinteraksi, berbagi pengalaman, dan saling membantu. Hal ini menciptakan ruang untuk kolaborasi antar mahasiswa dalam berbagai kegiatan dan proyek.

Kendala dalam penerapan pelayanan informasi bagi mahasiswa

Di samping hasil pembahasan di atas tersebut ada juga yang merasa kurang efektifnya website portalsia.uinsu.ac.id. Seperti dalam wawancara dengan mahasiswa UIN-SU yang mengatakan banyak fitur-fitur dalam portalsia.uinsu.ac.id yang tidak bisa diakses, seperti tagihan pembayaran mahasiswa, di mana mahasiswa harus mengakses website UIN-SU yang lain untuk melakukan tagihan pembayaran uang kuliah tunggal. Sama hal nya dengan fitur pengajuan wisuda, pengajuan tugas akhir, beasiswa, informasi akademik, pengajuan cuti yang harus dilakukan secara langsung ke bagian akademik masing-masing Prodi di UIN-SU.

Kemudian dari segi kecepatan akses yang terkadang mengalami akses yang lambat dan sering terjadi eror terutama di waktu-waktu penting seperti saat mengisi Kartu Rencana Studi, padahal jika terlambat satu hari dengan jadwal yang ditentukan oleh Prodi, maka Kartu Rencana Studi mahasiswa akan bermasalah dengan dosen pengajar.

Informasi-informasi yang terdapat di website portalsia.uinsu.ac.id terkadang bukan informasi terupdate yang mengakibatkan mahasiswa harus mencari informasi secara manual dari mulut ke mulut, bukan dari website portalsia.uinsu.ac.id lagi. Padahal fungsi dari website portalsia.uinsu.ac.id adalah memberikan informasi terupdate bagi mahasiswa UIN-SU.

Dari hasil wawancara tersebut, secara kognitif mahasiswa dapat memperoleh informasi yang mereka inginkan walau tidak semua informasi dapat dijangkau pada portalsia.uinsu.ac.id. dalam kebutuhan afektif, mahasiswa dapat menggunakan website portalsia.uinsu.ac.id secara mudah dan praktis artinya dalam tampilan portalsia.uinsu.ac.id memiliki tampilan yang cukup praktis digunakan.

Dalam hal kebutuhan pelepasan hasrat keingintahuan, mahasiswa UIN-SU menemukan hal tersebut saat menggunakan portalsia.uinsu.ac.id. dengan mendapatkan informasi yang mereka inginkan artinya terpenuhi hasrat yang menekannya dalam mengetahui berbagai hal. Namun kebutuhan sosial dalam penggunaan portalsia.uinsu.ac.id belum sepenuhnya terpenuhi, sebab tidak dapatnya mahasiswa berinteraksi langsung dengan mahasiswa lain atau dengan dosen, mahasiswa hanya dapat memperoleh informasi tanpa interaksi sesama pengguna portalsia.uinsu.ac.id.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektifitas website portalsia.uinsu.ac.id UIN-SU dalam pelayanan kebutuhan informasi mahasiswa, maka diperoleh kesimpulan bahwa media website portalsia.uinsu.ac.id Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memiliki efektifitas pelayanan yang signifikan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa. Dengan menyediakan akses mudah ke informasi akademik dan non-akademik. Serta fitur-fitur yang memungkinkan kolaborasi dan intekasi antar mahasiswa. Meskipun demikian, terlepas dari adanya web ini, kekurangan itu pasti ada. Terlebih kekurangan pada portalsia.uinsu.ac.id, seperti halnya manusia webpun memiliki keterbatasan-keterbatasan yang tidak bisa kita paksa sesukanya. Namun kendala atau kekurangan yang sering dihadapi di web portalsia.uinsu.ac.id sendiri adalah kekurangan seperti kecepatan akses dan pembaruan informasi harus diatasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, portalsia.uinsu.ac.id dapat terus menjadi sumber informasi yang relevan dan bermanfaat bagi mahasiswa.

Peneliti merekomendasikan agar website portalsia.uinsu.ac.id UIN-SU meningkatkan inovasi dalam penyediaan informasi bagi mahasiswa, terutama dalam hal yang berhubungan dengan perkuliahan dan aspek akademik. Disarankan agar situs tersebut dapat memberikan sarana informasi yang lebih menarik dan interaktif guna menarik minat mahasiswa dalam mengaksesnya. Selain itu, pemberian informasi perlu ditingkatkan agar lebih tepat waktu, lengkap, dan mudah diakses, sehingga mahasiswa dapat dengan cepat dan efisien memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Kemajuan teknologi dan tren desain web terkini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan tampilan website yang menarik dan ramah pengguna (user-friendly). Dengan demikian, mahasiswa akan lebih termotivasi untuk menggunakan portal tersebut sebagai sumber informasi utama mereka mengenai perkuliahan dan kegiatan akademik di UIN-SU.

Referensi

- Abdhul, Y. (2023). *Teknik Pengambilan Sampel Penelitian: Macam & Penjelasan*. 17 Maret 2023.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif (I)*. CV. Syakir Media Press.
- Agus, S. (2005). *Metode Pengumpulan dan Analisis Data: Langkah Vital Proses Penelitian*. 23 No. 1.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. PT Remaja Rosdakary.
- Azzahra, Z. P. A., Furnamasari, Y. F., & Dewi, D. A. (2021). Pengaruh Teknologi Digital terhadap Persatuan dan Kesatuan Bangsa Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5 No. 3.
- Bahasa, B. P. dan P. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/efektif>
- Bone, U. M. (2019). *SEMIOTIK*. January. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21963.41767>
- Erna, D., Hidayah, N., Irawan, B., & Paselle, E. (2019). Di Universitas Mulawarman. *Efektivitas Sistem Informasi Akademik Dalam Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Mulawarman*, 7, 6761.
- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, L. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Y. Novita (ed.); 1st ed.). Get Press, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=yXpmEAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Hidayat, R. (2010). *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Elex Media Komputindo.
- Kholil, S. (2016). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Perdana Publishing.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. In *Metode Penelitian Sosial* (Vol. 33).
- Miles, M.B & Huberman, A. . (1994). *Qualitative Data Analysis*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. UI Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakary.
- Motulo, B. N., Ogotan, M., & Londa, V. (2016). Efektifitas Penggunaan Portal Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas SAM Ratulangi Manado. *Administrasi Publik*, 1(37), 1–6.
- Notoadmodjo, A. (2008). *Pemanfaatan Teknologi Dalam Pengembangan Media Pembelajaran*. Refika Aditama.
- Nurudin. (2004). *Komunikasi Massa*. Cespur.
- Nurudin. (2018). *Pengantar Komunikasi Massa*. Rajawali Pres.
- Rezkia, S. M. (2020). *Langkah-Langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitatif*. 11 September 2020.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1 No. 1.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (1st ed.). Deepublish, 2018. <https://books.google.co.id/books?id=qy1qDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.)). PENERBIT KBM INDONESIA.
- Salmaa. (2022). *Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya*.
- Sativa, D. (2010). *Media Online dan Pemenuh Kebutuhan Informasi (Studi Korelasi Antara Aktivitas Menggunakan Media Online Kompas.com Dengan Pemenuh Kebutuhan Informasi Di Kalangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Swadana Transfer Angkatan 2008 FISIP UNS)*. Universitas Sebelas Maret.
- Stralen Pratasik, S.Kom., M. T. (2021). *ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN DARING* (M. P. Andriyanto, S.S. (ed.); 1st ed.). Penerbit Lakeisha, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=ALRTEAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q&f=false>
- Sugiyono, D. (2010). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustakabarupress.
- Waskito, A. (2013). *Invasi Media Melanda Kehidupan Umat*. Al-Kautsar.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (H. Wijaya (ed.)). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018. <https://books.google.co.id/books?id=5AFiDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PR2#v=onepage&q&f=false>
- Yuhefizar. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan content Management System Joomla (CMS)*. Elex Media Komputindo.
- Yustika, W., Tusa, N., & Barus, V. A. (2023). Peranan Sistem Database Di Dalam Sistem Informasi Manajemen Pada UINSU (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). 1(5), 188–196.

- Yusup, P. M. (2014). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Bumi Askara.
- Zaharnita, E., & Rosyid, R. (2017). *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Informasi Belajar pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Eniversitas tanjungpura*.
- Zuriah, N. (2006). *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: teori-aplikasi*. Bumi Aksara.