

MASALAH PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL PERSPEKTIF KOMUNIKASI (STUDI KASUS DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANG)

Ghina Novarisa¹⁾, Muhammad Fadhi²⁾, Muhammad Fadhel³⁾

1) Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, UIN Imam Bonjol Padang, Indonesia, E-mail: ghinanovarisa@uinib.ac.id

2) Program Studi Psikologi, Universitas Andalas, Padang, Indonesia

3) Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, UIN Imam Bonjol Padang, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Submitted: November, 6. 2023

Review: November, 12. 2023

Accepted: December. 27, 2023.

Published: December. 28, 2023.

KEYWORDS:

Pelayanan Public, Pendidikan, Digitalisasi Pendidikan, Komunikasi

CORRESPONDENCE

Phone: +62 899-7690-710

E-mail: ghinanovarisa@uinib.ac.id

ABSTRACT

Public services in general have problems in their service to the community, such as: are protracted delays in service, abuse of authority, irregularities in procedures, not providing services, asking for money for services, incompetence, taking sides, discrimination, conflict interests and others. Digitalization of education is one form of transformation of public services at education field. Viewed from a communication perspective, digitalization of education is a form of improvement public services from the media elements, which influence other communication elements such as communicators, message, communication and of course the effect. This research aims to describe communication problems in public servants digitalizing education. This research uses a descriptive qualitative approach, using interview techniques and non-participant observation as data collection techniques. The result. However, from a communication perspective, these problems can be broken down into communicator problems and communication. Communicators who have insufficient knowledge of school digitalization, a mindset that is slow to accept change. Meanwhile, from the communicator's perspective, there are problems of poor communication skills, unsupportive attitudes from communicants, Insufficient knowledge of the program and technology, values and culture that hinder the process the communication.

PENDAHULUAN

Berdasarkan amanat Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, bahwasanya masyarakat mempunyai hak dan kewajiban untuk dilayani untuk kesejahteraannya, dan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban dalam melayani masyarakat sesuai dengan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Realitanya saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan publik. Publik tentunya menuntut kualitas pelayanan publik dari

birokrat dikarenakan pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini. Hal ini ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. Mahsyar (2011) menyatakan dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Sementara itu, sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan

oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Beberapa permasalahan tersebut masih dapat dirasakan saat sekarang ini.

Masyarakat semakin lama semakin *smart* dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Perubahan semakin cepat karena tersedianya *smartphone* dan data yang tersedia dengan harga yang terjangkau. Jumlah pengguna internet di Indonesia relatif tinggi. Berdasarkan riset platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing sosial We Are Social bertajuk "*Global Digital Reports 2020*" 64,5% penduduk Indonesia sudah terhubung dengan internet. Dibanding tahun 2019 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna. Kita bisa menyaksikan bagaimana gojek, bukalapak, tokopedia dan lain-lain telah merubah banyak hal dari sisi kehidupan (Budianta, 2020).

Ketanggapan dan dinamisme adalah hal penting yang harus dimiliki organisasi pemerintah. Karena itu, penting untuk dikaji pelayanan publik di era digital sehingga masyarakat memperoleh layanan terbaik untuk public atau masyarakat sesuai dengan harapan. Hal ini mendasari transformasi pelayanan public. Transformasi tersebut pada prinsipnya dilakukan untuk memberikan pelayanan yang mampu beradaptasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Transformasi digital ini adalah bagian dari reformasi birokrasi yang memaksimalkan penggunaan teknologi informasi secara intensif dan massif untuk kepentingan masyarakat. Besarnya pengguna internet harus dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas.

Semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan dirasakannya. Karena itu tidak mengherankan apabila isu-isu layanan publik akan dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintah. Hal ini menjadi salah satu fenomena dimasyarakat, dimana pelayanan yang bermasalah dapat tiba-tiba viral dan dikonsumsi masyarakat yang berpengaruh pada reputasi pemerintah. Selain itu, masyarakat yang belum memahami informasi dan sulit beradaptasi dengan percepatan transformasi birokrasi tersebut juga masih ditemukan dilapangan. Permasalahan bermunculan dalam proses pelayanan public. Sektor pendidikan adalah salah satu sector pemerintahan yang sedang beradaptasi besar-besaran mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari program Mas Menti Pendidikan yaitu digitalisasi sekolah (Kasih, 2021).

Digitalisasi sekolah adalah upaya pemerintah yang bertujuan mendorong pengadaan dan pemberian layanan yang otomatis, cepat, serta terbuka, supaya berjalan beriringan dengan perkembangan di bidang teknologi dan informasi pada era digital ini. Akselerasi digital di dunia pendidikan dalam Program Digitalisasi Sekolah dilakukan secara bertahap dalam hal manajemen, pembelajaran, kurikulum, pelayanan administrasi dan keuangan diantaranya kemerdekaan untuk mendapatkan akses konten kurikulum yang baik, akses pengajaran, akses kepada data, dan juga berbagai bantuan layanan yang diberikan kepada sekolah. Visi teliti (2021) melakukan survei terhadap kesiapan guru dan orang tua, 83,3% guru sudah mengetahui adanya program digitalisasi sekolah, namun 54% orang tua tidak mengetahui adanya program ini. Dalam digitalisasi sekolah, pemanfaatan media digital merupakan hal yang penting, berdasarkan survei 74,3 % orang tua menyatakan anaknya belum bisa mandiri dalam mengatasi permasalahan terkait digital atau computer dan sebanyak 58,3% guru juga belum bisa mengatasi permasalahan terkait digital atau computer secara mandiri (Rahman, 2021). Hal ini tentunya dapat memicu permasalahan dalam proses digitalisasi sekolah. Selain sarana dan prasarana, komunikasi adalah

salah satu kunci penting dapat terlaksananya program ini dengan baik. Komunikasi sering menjadi hambatan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu program. Berdasarkan hasil survei adanya ketidak tahuan orang tua terkait program digitalisasi sekolah bisa diakibatkan komunikasi yang belum berjalan dengan baik dan efektif.

Program digitalisasi sekolah merupakan bagian dari pelayanan public dibidang pendidikan yang melibatkan pemerintah dibidang pendidikan. Namun demikian garda terdepan adalah guru, sekolah dan dinas pendidikan setempat, dimana akan melayani masyarakat yaitu siswa dan orang tua. Dari perspektif komunikasi kita dapat melihat bagaimana dan apa sumber permasalahan pelayan public tersebut. Lasswel (dalam Mulyana, 2000) menyatakan unsur-unsur komunikasi yang terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan dan efek. Berdasarkan unsur tersebut kita dapat menganalisis permasalahan pelayanan public untuk dapat ditemukan solusi mengatasi permasalahannya.

Program ini Ditujukan untuk setiap kampus dan sekolah-sekolah yang masih mengalami keterbatasan dalam mengakses teknologi. Sehingga disediakan perangkat TIK dan jaringan internet untuk menyiapkan mereka mengikuti pembelajaran berbasis digital. Hal ini dilakukan merata diseluruh Indonesia agar tercapainya tujuan untuk meratakan kesamaan hak yang diterima oleh seluruh masyarakat Indonesia, termasuk di kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan permasalahan komunikasi pada pelayanan public digitalisasi pendidikan yang dilakukan kota Padang, dimana focus pada sekolah dasar dan sekolah menengah pertama yang berada dalam lingkup dinas pendidikan kota Padang.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang otentik mengenai pengalaman-pengalam informan (Mulyana, 2013). Peneliti menjadi instrumen penelitian yang harus terjun langsung ke lapangan (Pawito, 2008). Adapun

jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif, yang mana jenis ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Pada penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman mengenai permasalahan komunikasi dalam proses pelayanan public berdasarkan pengalaman-pengalaman subjek penelitian. Hasilnya mendeskripsikan permasalahan pelayanan public dari perspektif komunikasi dibidang pendidikan

Berdasarkan sumbernya data dibedakan atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah wawancara mendalam terhadap fenomena yang berkaitan dengan permasalahan komunikasi pada proses pelayanan public di era digital. Sumber primer pada penelitian ini adalah guru, sekolah dan dinas pendidikan kota Padang, sebagai pelayan publi. Pada penelitian ini yaitu pemerintah yang mengelola layanan public dibidang pendidikan yaitu sekolah-sekolah dasar dan sekolah menengah pertama di kota Padang. Selain itu sumber primer adalah pengguna layanan public yaitu masyarakat atau siswa sekolah menengah atas dan orang tua siswa. Data sekunder didapat dari observasi dan dokumentasi untuk menguatkan data yang didapatkan dari wawancara mendalam. Observasi dan dokumentasi bisa dijadikan data triangulasi sebagai pembanding dan validitas data. (Riduwan, 2003). Observasi dilakukan dengan memantau bentuk kegiatan digitalisasi sekolah seperti dalam proses pembelajaran.

Adapun teknik pengumpulan data yaitu cara atau sistem yang akan digunakan peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi: Peneliti akan memakai jenis wawancara semiterstruktur, yang biasanya mempunyai daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara bebas, yang terkait dengan permasalahan (Kriyantono & Sos, 2014). Wawancara mendalam dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi yang dilakukan dalam proses pelayanan public di era digital. Observasi diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung (tanpa mediator) sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang

dilakukan objek tersebut ((Kriyantono & Sos, 2014). Pada tahap awal penelitian, observasi membantu peneliti untuk melihat fenomena dan mengidentifikasi masalah. Data observasi akan digunakan sebagai triangulasi terhadap data yang didapat dari wawancara dan kuesioner. Selanjutnya adalah dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman atau yang juga disebut teknik analisis interaktif (Sugiyono, 2008) Teknik analisis ini terdiri dari tiga komponen, yaitu : reduksi, penyajian, dan penarikan dan pengujian kesimpulan.

Dalam mereduksi data peneliti akan merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Peneliti merangkum data berdasarkan keterangan informan saat wawancara dan mengambil poin penting yang akan dijadikan data penelitian.

Pada penyajian data peneliti akan mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan. Data yang tersaji berupa kelompok-kelompok yang kemudian saling dikait-kaitkan sesuai dengan kerangka teori yang digunakan.

Penarikan serta Pengujian Kesimpulan . Dalam hal ini peneliti mengkonfirmasi, mempertajam, atau merevisi kesimpulan-kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada kesimpulan akhir berupa proposisi-proposisi ilmiah mengenai gejala atau realitas yang telah diteliti.

HASIL DAN DISKUSI

Digitalisasi pendidikan adalah bentuk dukungan pemerintah guna menjamin hak masyarakat untuk menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu pendidikan untuk menghadapi tantangan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini merupakan amanat pancasila dan UUD 1945 yaitu dalam UU no 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Pasal 12 UU

Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan bagi pengembangan pribadinya, untuk memperoleh pendidikan, mencerdaskan dirinya dan meningkatkan kualitas hidup.

Digitalisasi pendidikan merupakan salah satu bagian dari intervensi program sekolah penggerak. Sekolah penggerak adalah sekolah yang berfokus pada pengembangan hasil belajar siswa secara holistik dengan mewujudkan Profil Pelajar Pancasila yang mencakup kompetensi dan karakter yang diawali dengan SDM yang unggul (kepala sekolah dan guru). Terdapat 5 intervensi dalam program sekolah penggerak diantaranya pertama adalah Pendampingan konsultatif dan asimetris yaitu Program kemitraan antara Kemendikbud dan pemerintah daerah dimana Kemendikbud memberikan pendampingan implementasi Sekolah Penggerak. Kedua, penguatan SDM sekolah, ketiga pembelajaran dengan pradigma baru. Keempat adalah perencanaan berbasis data, yaitu Manajemen berbasis sekolah: perencanaan berdasarkan refleksi diri sekolah. Dan Kelima adalah digitalisasi pendidikan, yaitu Penggunaan berbagai platform digital bertujuan mengurangi kompleksitas, meningkatkan efisiensi, menambah inspirasi, dan pendekatan yang *customized*.

Digitalisasi sekolah ini memiliki beberapa tujuan penting. Pertama bagi guru, sebagai Alat bantu Guru untuk meningkatkan kompetensi melalui pembelajaran berbasis *microlearning* dan habituasi. Pada pembelajaran juga bertujuan bagi guru sebagai Alat bantu Guru untuk menjalankan pembelajaran dengan paradigma baru dan pembelajaran terdiferensiasi. Selanjutnya untuk sumber daya sekolah, Meningkatkan fleksibilitas, transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen sumber daya sekolah. Berikutnya bertujuan memotret kondisi mutu pendidikan secara akurat dan otomatis. Dirujuk untuk evaluasi dan perencanaan.

Sekolah penggerak sebagai pelaksana program digitalisasi sekolah melibatkan beberapa komponen, diantaranya pemda, kepala sekolah, komite pembelajaran guru, guru, siswa, mitra, orang tua, dan platform teknologi pendukung.

Pada penelitian ini bertujuan mendeskripsikan permasalahan komunikasi dalam program digitalisasi sekolah dimana melibatkan komponen dinas pendidikan sebagai pemerintah daerah (Kota Padang), kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua sebagai objek penelitian. Dalam menanggapi digitalisasi sekolah memiliki peran dan tanggapan masing-masing terhadap digitalisasi sekolah ini.

Dinas Pendidikan Kota Padang sudah menerepkan 47 sekolah penggerak yang menjalankan digitalisasi sekolah. Sekolah tersebut terdiri dari 29 SD, 5 smp, 9 TK, 1 paud, 2 kb, 1 sps. Pada penelitian ini focus pada sekolah dasar (SD) dan SMP. Berdasarkan data dilapangan masing-masing komponen sepakat memberikan tanggapan bahwa digitalisasi sekolah merupakan wujud perkembangan zaman yang mau tidak mau harus dilalui. Dinas Pendidikan Kota Padang menanggapi bahwa digitalisasi pendidikan atau lebih dikenal digitalisasi sekolah merupakan terobosan baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk mempermudah proses belajar mengajar. Melalui digitalisasi sekolah guru, kepala sekolah dan siswa semakin mudah dalam mengakses bahan ajar. (wawancara dinas pendidikan). Dinas pendidikan kota juga berpendapat bahwa digitalisasi pendidikan merupakan pendayagunaan teknologi sebagai aspek dalam system pembelajaran, mulai dari metode pembelajaran, kurikulum, bahkan juga mencakup system administrasi pendidikan. Pemerataan pendidikan pada daerah-daerah terpencil akan terbantu dengan adanya digitalisasi pendidikan.

Kepala sekolah merupakan unsur penting dalam digitalisasi sekolah. Sebagian besar kepala sekolah menanggapi digitalisasi sekolah merupakan suatu yang harus dijalani mau atau tidak mau untuk mengikuti perkembangan zaman. Digitalisasi sekolah merupakan tuntutan zaman dimana kita harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Teknologi yang mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitas, begitu juga dengan proses belajar mengajar. Digitalisasi sekolah dipahami juga oleh kepala sekolah sebagai media lain bagi proses belajar mengajar. Salah satu diantara

mereka menyatakan “Digitalisasi itu melakukan segala sesuatu yang sudah ada namun dengan bantuan teknologi dan sudah digital.” (Hasil wawancara Kepsek SMP 39)

Digitalisasi sekolah menurut mereka memberikan manfaat positif dalam proses pembelajaran. Akibatnya minat belajar siswa, mempermudah guru dalam menjalankan tugasnya, mempermudah guru, kepala sekolah dan orang tua berkoordinasi. “Digitalisasi sekolah mempunyai dampak positif bagi proses belajar mengajar, anak” cenderung menjadi lebih senang dalam belajar dan lebih aktif. Selain itu juga memudahkan guru dalam melaksanakan tugasnya seperti pemberian ujian dan memeriksa ujian, pemberian tugas, absensi.” Hal ini diungkapkan oleh salah satu kepala sekolah. (Hasil wawancara kepsek SMP 39). Selain itu, digitalisasi sekolah dipahami sebagai bentuk perkembangan zaman, dimana pembelajaran dibantu oleh aplikasi-aplikasi yang ada sekarang. Hal ini diungkapkan salah satu kepala sekolah “Memudahkan informasi kegiatan sekolah yang diinput dalam website ataupun sosial media sekolah, seperti tiktok, whatsapp, dan youtube”. (Hasil wawancara kepsek SD 29 Ganting Utara).

Digitalisasi sekolah dipahami juga sebagai bentuk terobosan baru dalam proses belajar mengajar. Para guru memaharimi dengan adanya digitalisasi sekolah membantu tugas mereka. Banyak teknologi berupa aplikasi-aplikasi dapat membantu mereka dalam memberikan materi belajar kepada siswanya seperti penggunaan website, whatsapp dan beberapa aplikasi belajar seperti *chromebook*. Meskipun banyak tantangan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi tersebut, para guru menilai hal ini merupakan suatu hal yang harus dilalui dalam mengikuti perkembangan zaman. Hal inipun selaras dengan siswa, dimana mereka menanggapi dengan adanya digitalisasi sekolah merupakan bagian proses belajar mengajar menggunakan teknologi. Sebagian mereka sudah terbiasa dengan teknologi, namun sebagian juga harus menyesuaikan diri dengan keadaan. Misalnya harus mengusahakan memiliki gadget yang menunjang. Hal ini juga sejalan dengan tanggapan orang tua, dimana digitalisasi sekolah merupakan bentuk pembelajaran baru yang harus

dijalan untuk tetap bisa mengikuti perkembangan zaman. Meskipun tidak semua orang tua dapat memfasilitasi dengan maksimal, namun mereka tetap megusahakan agar anak-anak mereka tetap dapat mengikuti proses belajar mengajar secara digital ini. Namun sebagaimana orang tua yang sudah sadar teknologi sudah mulai memfasilitasi anak-anak mereka penunjang program digitalisasi sekolah. Mereka juga sangat terbantu dengan digitalisasi sekolah, diman mereka juga ikut terlibat memantau proses belajar mengajar mereka melalu teknologi yang mereka punya. Selain itu, hal ini juga mempermudah mereka dalam mengakses proses belajar mengajar anak-anak mereka.

Permasalahan Komunikasi Digitalisasi Pendidikan

Adanya visi pendidikan mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global, maka dunia pendidikan berhadapan dengan tantangan-tantangan yang besar menghadapi masa depan. Secara umum, terdapat lima kelompok besar tantangan yang harus dihadapi untuk mewujudkan visi tersebut. Pertama kategori ekosistem, dimana kondisi saat ini sekolah merupakan sebuah tugas, pimpinan berperan sebagai pengatur, manajemen sekolah terlalu administrative dan banyak PAUD yang tidak melibatkan orang tua. Maka tantangan yang harus dihadapi adalah mewujudkan kondisi ideal seperti bagaimana menjadikan sekolah sebagai kegiatan yang menyenangkan, pimpinan memberikan pelayanan, manajemen sekolah yang kolaboratif dan kompeten, serta terwujudnya keselarasan pendidikan di rumah dan di sekolah.

Tantangan ini satu persatu dijawab oleh kementerian pendidikan dengan mengusung program sekolah penggerak, dimana salah satu programnya adalah digitalisasi sekolah. Program yang sudah dirancang dari tahun 2019 dan mulai dijalani sejak tahun 2021 ini secara bertahap terus disosialisasikan dan diterapkan di sekolah-sekolah yang ada di Indonesia. Sejatinnya program

ini merupakan bentuk pelayanan public dibidang pendidikan dengan mengembangkan sumber daya yang ada baik manusia maupun teknologi yang ada. Program digitlalisasi sekolah merupakan bagiannya, dimana mengembangkan media yang digunakan dalam pelayanan pendidikan.

Secara keseluruhan terdapat beberapa kelompok permasalahan yang dihadapi dalam digitalisasi pendidikan. Yang pertama adalah keterbukaan, dimana dilapangan masih ditemukan ketidak terbukaaan data. Salah satu orang tua siswa menyatakan bahwa tidak ditemukannya data pada website PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) tidak ditemukannya informasi terkait pemenuhan kuota, sehingga menurut orang tua mereka tidak bias memantau sekolah mana yang membutuhkan kuota pada PPDB. Berikutnya adalah permasalahan mindset atau pola pikir. Permasalahan ini cenderung ada disetiap unsur komunikator dan komunikan. Hal ini ditandai dengan keengganan untuk belajar menerima teknologi baru, cenderung menolak digitalisasi, contohnya guru yang enggan menggunakan perangkat digital dan lebih memilih buku sebagai satu-satunya panduan mereka. Selain itu juga ada orang tua murid yang juga enggan untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam menunjang proses belajar mengajar anak-anak mereka ataupun teknologi untuk memantau anak-anak mereka. Hal ini sejalan dengan permasalahan adaptasi, keengganan tadi akhirnya menyulitkan proses adaptasi terhadap teknologi baru. Selain itu, meskipun terdapat keinginan yang kuat dalam belajar mengikuti perubahan zaman, proses belajar tersebut menjadi sulit karena terkendala factor eksternal lainnya, seperti factor usia dan media belajar yang kurang. Misalnya guru-guru yang lanjut usia, membutuhkan waktu lama dalam belajar mengikuti digitalisasi tersebut dan mudah lupa dengan hl yang dipelajari. Hal ini juga terjadi pada orang tua yang sudah berusaha belajar namun tetap tidak bias menangkap dengan sepenuhnya.

Permasalahan Komunikator

Beberapa tahun berjalan, program digitalisasi sekolah tentunya memberikan kemudahan dan

manfaat yang luas bagi penggunaannya. Namun demikian, program ini tetap memiliki halangan dan rintangan pada prosesnya. Salah satunya adalah proses komunikasi yang terjadi dalam program digitalisasi sekolah tersebut. Meskipun media yang digunakan sudah berkembang, sejatinya proses komunikasi yang terjadi dalam program ini tetap melibatkan lima unsur penting komunikasi, diantaranya komunikator, pesan, media, komunikan dan efek. Permasalahan komunikasi yang dihadapi tidak terlepas dari bagaimana kelima unsur komunikasi tersebut terjadi pada komunikasinya. Penelitian ini bertujuan membedah permasalahan pada program ini dari perspektif komunikasi.

Berlo (dalam Mulyana 2007) menyatakan bahwa komunikator setidaknya memperhatikan beberapa yaitu, keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, system social dan budaya. Keterampilan komunikasi adalah bagaimana penguasaan individu akan cara berkomunikasi seperti membaca, menulis, mendengarkan, berbicara dan lainnya. Komunikasi yang efektif dapat terjadi saat pengirim pesan memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Sikap ditampilkan oleh pengirim dalam menyampaikan informasi dapat berdampak pada pesannya. Makna yang terkandung dalam pesan dapat berubah apabila sumber menunjukkan perangai yang kurang baik. Keberagaman wawasan yang dimiliki individu sebagai penyampai pesan memiliki kecenderungan lebih terhadap penerimaan khalayak. Ketika seseorang dengan pengetahuan yang baik perihal subjek tertentu dapat membuat pesan lebih mudah tersampaikan. Aspek nilai, norma, kepercayaan, agama yang berkembang dalam lingkungan masyarakat tempat sender tinggal sangat mempengaruhi cara individu tersebut dalam menyampaikan pesan. Sistem sosial seperti di atas berefek pada seseorang lantaran hal itu sangat berkaitan dengan rutinitas sehari-hari. Berikutnya aspek budaya memiliki peran yang sama besar dalam mempengaruhi seorang narasumber dalam mengirimkan pesan kepada receiver. Suatu budaya yang diyakini oleh sender dapat saja berbeda dengan budaya yang penerima pesan anut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terdapat beberapa permasalahan pada factor-faktor yang mempengaruhi komunikator tersebut. Pengetahuan yang dimiliki komunikator adalah salah satu factor yang mempengaruhi proses komunikasi. Keberagaman wawasan yang dimiliki individu sebagai penyampai pesan memiliki kecenderungan lebih terhadap penerimaan khalayak. Proses sosialisasi digitalisasi pendidikan terutama kepada guru yang dilakukan oleh dinas pendidikan, hendaknya dilakukan oleh orang yang berpengalaman dan menguasai system digitalisasi sekolah tersebut. Beberapa guru mengaku terkadang menemukan komunikator yang tidak memiliki kemampuan mumpuni dalam mentransformasikan pesan mereka. Selain itu, sosialisasi ini dilakukan oleh teman sebaya, artinya sosialisasi dilakukan sesama guru. Guru yang paham menularkan kepada guru lainnya sehingga mereka mengerti. Hal ini adalah salah satu metode yang dilakukan agar komunikasi dapat berjalan lancar dalam proses sosialisasi program. Ini diungkapkan oleh salah seorang guru “kami kalau tidak mengerti nanti dibantu sama yang mengerti, jadi saling membantu saja.”

Selain itu, pola pikir terhadap perubahan system menjadi hambatan dalam berkomunikasi terlaksananya program ini. Pola pikir yang masih menganggap buku adalah sumber utam ilmu, membuat komunikator seperti guru tidak sepenuhnya mengandalkan system digitalisasi sekolah ini. Hal ini disampaikan oleh salah seorang guru “kadang yang jadi kendala ada juga guru ini yang agak saklek, yang benar itu adanya dibuka, buku jendela dunia”. Akibatnya tidak merata mahasiswa menerima bentuk layanan digitalisasi sekolah. Contohnya, siswa dengan guru A mendapat tugas berbasis internet, sementara guru B menggunakan metode konvensional. Seperti yang diungkapkan salah seorang siswa, “...local A tugasnya pakai wa buliah kirim, kalau kelas wak kumpulan langsung (kalau dikelas A tugas bias dikumpulkan melalui whatsapp, tapi dikelas saya mengumpulkan langsung)”.

Permasalahan Pesan

Pesan adalah produk yang dikirimkan sender atau source. Pesan dapat dalam bentuk suara, teks, video, ataupun media lainnya. Setiap pesan yang dikirimkan terdapat beberapa elemen yang mempengaruhi, seperti: Isi atau materi terkandung dalam pesan yang akan disampaikan guna menyampaikan tujuannya. Elemen melibatkan aspek non-verbal seperti bahasa, gestur, bahasa tubuh, dan lain sebagainya. Perlakuan merujuk pada cara informasi dikemas. Bagaimana pesan tersebut dikirimkan dapat memberikan efek pada respons balik yang diberikan oleh penerima pesan. Struktur sebagaimana dimaksud dalam susunan suatu pesan. Apabila tatanan struktur yang berantakan memiliki risiko pesan tidak tersampaikan dengan baik. Kode yang digunakan dalam menyampaikan pesan ada baiknya sama. Jika tidak maka akan muncul kesalahan dalam proses interpretasi.

Pesan dalam digitalisasi sekolah pada prinsipnya bersifat kaku, Karen pesan disampaikan serempak kepada komunikan. Jika dilihat dari isinya, isi pesan adalah sama. Pesan guru ke siswa, pesan guru ke orang tua, yang disampaikan menggunakan media digital. Pesan ini biasanya tidak melibatkan elemen non verbal, karena biasanya berupa teks. Perlakuan terhadap pesan atau kemasan pesan juga cenderung sama untuk masing-masing tujuan. Struktur dan kode yang digunakan juga cenderung sama, satu pesan untuk semua komunikan. Hal ini juga bias menjadi hambatan dalam komunikasi, Karena pesan tidak di design sesuai dengan kapasitas atau karakter dari komunikan, sehingga memungkinkan adanya gangguan dalam penyampaian pesan.

Permasalahan Media

Media adalah Saluran komunikasi atau cara penyampaian yang digunakan dalam mengirimkan pesan. Media yang digunakan beragam, tergantung pada target audiensnya. Namun, secara umum saluran komunikasi yang paling berdampak pada efektivitas penyampaian pesan adalah kelima indera manusia;

pendengaran, penglihatan, penciuman, perasa, dan penyentuhan.

Pada program digitalisasi pendidikan ini, media adalah unsur komunikasi yang menjadi actor utama. Media adalah alat yang bertransformasi dari konvensional ke digital. Permasalahan yang ditemukan di lapangan adalah bagaimana sarana dan prasarana terkait media ini masih banyak yang belum lengkap dan utuh untuk menjalankan program digitalisasi sekolah ini.

Permasalahan Komunikan

Berikutnya yang ditemukan di lapangan adalah permasalahan komunikannya. Sama halnya dengan komunikator, ada beberapa hal yang mempengaruhi komunikan, yaitu keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, system social, dan budaya. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan komunikan atau penerima pesan. Keterampilan komunikasi disini adalah Kemampuan komunikasi yang dimiliki penerima pesan mencakup mendengarkan, menulis, membaca, berbicara, dan lainnya menentukan kualitas dari informasi yang diterima. Sikap disini adalah tanggapan yang ditunjukkan penerima pesan melalui perubahan sikap saat sebelum dan setelah menerima pesan. Berkaitan dengan pengetahuan, Ketika pesan disampaikan oleh seseorang dengan pengetahuan yang baik maka perlu pendengar dengan wawasan serupa agar isi dari pesan tersebut memiliki makna yang sama. Sementara itu dilihat dari sudut pandang system social, Respons berbeda-beda yang ditunjukkan receiver akan suatu informasi dapat dipengaruhi sejumlah aspek dalam sistem sosial seperti nilai, norma, kepercayaan, agama, budaya dan sebagainya. Berikutnya aspek budaya memiliki peran yang sama besar Internalisasi terhadap budaya tertentu dapat berimbas pada cara penerima pesan dalam menyerap informasi yang diberikan.

Berdasarkan perolehan data di lapangan, permasalahan komunikan ini adalah permasalahan yang paling kompleks yang dihadapi dalam proses digitalisasi pendidikan ini. Hampir semua factor yang mempengaruhi komunikan memiliki tantangan dalam proses digitalisasi pendidikan ini. Pertama adalah

keterampilan komunikasi. Komunikasikan dari digitalisasi sekolah yang terdiri dari siswa, orang tua dan guru terdiri dari beragam latar belakang dan pengetahuan sehingga mempengaruhi keterampilan berkomunikasi mereka. Cara komunikasi mendengarkan, menulis, membaca, berbicara mempengaruhi proses sampainya pesan digitalisasi sekolah ini kepada mereka. Adanya perbedaan dari perspektif mereka mendengarkan, menulis, membaca dan berbicara tersebut membuat pesan yang sama diterima oleh masing-masing komunikasi dengan berbeda. Hal ini biasa dilihat ketika kita berkomunikasi dengan komunikasi tersebut. Berdasarkan observasi peneliti terdapat komunikasi yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dan ada yang biasa-biasa saja dan ada yang memiliki keterampilan komunikasi tidak begitu baik. Hal ini biasa dilihat dari cara mereka berbicara dan mendengarkan komunikator. Komunikasi yang memiliki keterampilan komunikasi baik, dia akan mendengarkan lawan bicaranya dengan baik, berbicara pada waktunya dan tidak menyela ketika berkomunikasi. Sementara ada beberapa yang tidak begitu responsif, seperti menjawab seperlunya dan menanggapi dengan singkat. Selain itu bagi mereka yang memiliki keterampilan komunikasi tidak begitu baik biasa dilihat ketika berkomunikasi cenderung tidak mau mendengarkan lawan bicara hingga selesai, menyela ketika lawan bicara sedang berbicara dan tidak mau menerima penjelasan lawan bicara dengan baik. Berdasarkan observasi peneliti, hal ini cenderung terjadi pada komunikasi orang tua siswa.

Factor berikutnya adalah sikap dari komunikasi. Sikap adalah tanggapan yang ditunjukkan penerima pesan melalui perubahan sikap saat sebelum dan setelah menerima pesan. Berdasarkan wawancara dengan sekolah yaitu dengan kepala sekolah dan guru, sikap mempengaruhi proses penyampaian pesan pada program ini. Hal ini juga cenderung pada komunikasi orang tua. Tanggapan beragam diterima sekolah dalam sosialisasi program digitalisasi sekolah. Beberapa orang tua menyikapinya dengan baik dan memiliki pemahaman yang baik terhadap digitalisasi sekolah ini dan memberikan dukungan program tersebut. Salah satunya dengan memberikan

fasilitas kepada anaknya. Sementara itu, beberapa orang tua tidak memahami secara menyeluruh terhadap program tersebut, menilai program tersebut membebani mereka, ada yang tidak memahami bentuk-bentuk program digitalisasi sekolah ini. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar karena faktor ekonomi, dimana orang tua tidak mampu memberikan fasilitas dan sebagainya mereka sudah terlalu sibuk dengan kegiatan sehari-hari sehingga tidak mampu menyediakan waktu untuk belajar memahami program digitalisasi sekolah tersebut.

Selanjutnya adalah faktor pengetahuan, yaitu bagaimana pendengar dengan wawasan serupa agar isi dari pesan tersebut memiliki makna yang sama. Berdasarkan hasil perolehan data lapangan, pengetahuan adalah salah satu faktor yang banyak mempengaruhi efektifitas komunikasi pada program digitalisasi sekolah. Adanya digitalisasi sekolah ini merupakan wujud perkembangan teknologi yang baru dan harus dihadapi. Tidak semua masyarakat mengetahui bagaimana perkembangan teknologi tersebut, sehingga penggunaannya dituntut belajar agar dapat mengoperasikannya. Dalam program digitalisasi sekolah ini, sekolah memiliki platform-platform yang berbeda-beda untuk menginternalisasikan program ini, sehingga setiap pengguna dituntut untuk belajar. Bagi sebagian komunikasi pengetahuan mereka terkait perkembangan teknologi tidak mencukupi, sehingga sulit untuk mengikuti perkembangan dari platform tersebut. Pengetahuan dasar mereka terkait teknologi yang minim, mengakibatkan kesulitan mengikutinya. Permasalahan ini biasanya terjadi pada guru usia lanjut, dan orang tua yang gagap teknologi.

Berikutnya adalah sistem sosial dan budaya. Kedua faktor ini saling berhubungan. Adanya perbedaan sistem sosial seperti nilai, norma, kepercayaan, agama, dan budaya juga mempengaruhi bagaimana komunikasi menerima pesannya. Adanya nilai-nilai yang berbeda dan budaya berbeda menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi program digitalisasi sekolah ini. Berdasarkan hasil perolehan data lapangan, perbedaan nilai signifikan terjadi pada orang tua. Adanya perbedaan cara pandang, perbedaan usia,

perbedaan pendidikan dan social ekonomi mempengaruhi bagaimana pesan sampai pada orang tua. Selanjutnya, secara garis besar letak geografis sekolah juga memnentukan nilai dan budaya yang dianut. Jika sekolah berada di pusan kota, sebagian besar orang tua adalah mereka yang sudah akrab dengan teknologi, sehingga pesan yang disampaikan melalui program digitalisasi sekolah sampai dengan baik dan mudah untuk diterima. Namun demikian, sekolah yang berada dipinggiran kota, memiliki beragam latar belakang orang tua, sehingga masih banyak orang tua yang tidak memahami pesan yang disampaikan melalui program digitalisasi sekolah. Ini merupakan suatu ,asalah, karena pesan tidak sampai seutuhnya pada orang tua. Sebagian sekolah mensiasati dengan menggunakan metode konvensional. Mereka mengundang orang tua untuk bertemu beratatap muka, untuk menjelaskan perkembangan peserta didik mereka.

KESIMPULAN

Pada proses pelayanan public tentu memiliki banyak permasalahan. Menurut Hardiyansyah

REFERENSI

- Budianta, Agus (2020) "Mengkaji Ulang Pelayanan Publik Di Era Digital" . <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/mengkaji-ulang-pelayanan-publik-di-era-digital.html>
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1-15.
- Kasih, Ayunda Pininta (2021) "7 Program Prioritas Pendidikan Mendikbud Nadiem Di Tahun 2021", Klik Untuk Baca: <https://www.kompas.com/edu/read/2020/09/04/130000471/7-Program-Prioritas-Pendidikan-Mendikbud-Nadiem-Di-Tahun-2021?page=all>.
- Mulyana, D. (2000). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kominfo, 2021 Transformasi Digital Pelayanan Publik Harus Utamakan Kepentingan
- (2015) yang mnejadi permasalahan dalam pelayanan public adalah penundaan yang berlarut-larut dalam pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, tidak memberi pelayanan, meminta uang untuk jasa, tidak kompetem, berpihak, diskriminasi, konflik kepentingan dan lainnya. Beberapa permasalahan tersebut, dapat diatasi melalui tansformasi pelayanan melalui digitalisasi. Namun demikian, pada prakteknya tetap memiliki permasalahan khususnya bidang pendidikan diantaranya, keterbukaan, pola pikir, kesiapan dan, kemampuan adaptasi. Namun dari perspektif komunikasi permasalahan tersebut dapat diurai menjadi permasalahan komunikator dan komunikan. Komunikator yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap digitalisasi sekolah tersebut, pola pikir yang lamban menerima perubahan. Sementara itu dari perspektif komunikator terdapat permasalahan keterampilan komunikasi yang kurang baik, sikap yang tidak mendukung dari komunikan, pengetahuan yang kurang terhadap program dan teknologi, nilai dan budaya yang menghambat proses komunikasi tersebut.
- Publik. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/34006/Transformasi-Digital-Pelayanan-Publik-Harus-Utamakan-Kepentingan-Publik/0/Berita>
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media.
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60-68.
- Lewis, Carol W Dan Stuart C. Gilman. 2005-Second Edition. *The Ethics In Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass: San Fransisco
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mulyana, D. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. M. A. (2013). *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-Contoh Penelitian*

Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis. PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2007). Pembangunan Kualitas Manusia: Suatu Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 59-66.

Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Lkis Yogyakarta.

Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151-167.

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22-36.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta.

[Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik](#)