

Analisa Kegiatan Humas Universitas Mulawarman Dalam Meningkatkan Reputasi Lembaga

Analysis of PR Activities in Universitas Mulawarman to Improving Reputation of Institution

Hairunnisa

Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman Samarinda

Jl. Muara Muntai, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75411, Indonesia

Email: fokda_2006@yahoo.com

DOI 10.46426/jp2kp.v24i2.141

diterima tanggal 1 Agustus 2020 | direvisi tanggal 25 September 2020 | disetujui tanggal 28 September 2020

ABSTRACT

The research objective is to find out how the implementation of Universitas Mulawarman Public Relations activities, as well as to determine the supporting and inhibiting factors of the implementation of Public Relations activities at Universitas Mulawarman in improving the reputation of the institution. The research method used is descriptive qualitative using analytical techniques to gather information about a symptom as it was when the study was conducted. Research location at Universitas Mulawarman. Data collection is done by conducting observations, interviews and documentation. There were four speakers in this study. The results showed that Universitas Mulawarman public relations in improving the reputation of the institution was quite successful. News and publications have decreased over the past three years from 2018 in terms of news publication. Whereas service and information have succeeded in building and maintaining a positive image in the institution. Then clippings and documentation have been applied for the availability of valid data neatly archived.

Keywords: PR, images, univeristy, reputation of university

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kegiatan Humas Universitas Mulawarman, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kegiatan Humas di Universitas Mulawarman dalam meningkatkan reputasi lembaga. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik analisis untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala apa adanya saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian di Universitas Mulwarman, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber pada penelitian ini ada sebanyak empat orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Universitas Mulawarman dalam meningkatkan reputasi lembaga cukup berhasil. Pemberitaan dan publikasi mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir terhitung sejak 2018 dalam hal publikasi berita. Sedangkan pelayanan dan informasi telah berhasil membangun dan menjaga citra positif pada lembaga tersebut. Kemudian klipng dan dokumentasi telah diterapkan guna ketersediannya data yang valid tersiapkan dengan rapi.

Kata kunci: humas, citra, perguruan tinggi, reputasi Lembaga

I. PENDAHULUAN

Saat ini humas memiliki peran yang sangat variatif dan strategis, hal ini didukung dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin cepat. Selain itu persaingan Perguruan Tinggi (baik PTN atau PTS) menyebabkan semakin kritis pula pandangan masyarakat terhadap pendidikan tinggi dan kebijakan-kebijakan baik PTN bersangkutan atau pemerintah dalam bidang pendidikan. Terkait hal tersebut Perguruan Tinggi harus mampu mengelola informasi yang akan disampaikan kepada publik agar dapat dipahami dengan jelas dan lengkap tentang Perguruan Tinggi tersebut.

Universitas Mulawarman merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi di Kalimantan Timur dengan Akreditasi A yang disandangnya, merupakan lembaga pendidikan yang menjadi acuan dan pionir dalam menggerakkan, mengembangkan pendidikan, pembelajaran, penelitian dan hal-hal terkait kegiatan Civitas Akademika di Kalimantan Timur.

Keadaan ini tentu saja memerlukan kegiatan komunikasi yang baik, lancar dan terarah untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pendidikan tinggi baik internal dan eksternal. Tentu saja peran Humas dan Protokol Universitas Mulawarman memerlukan andil yang maksimal untuk meningkatkan reputasi yang baik.

Ketentuan tentang akreditasi misalnya, publik terkadang tidak linier pemahamannya sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman yang nantinya akan menimbulkan reaksi jika tidak direspon secara berimbang oleh Perguruan Tinggi sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi Perguruan Tinggi tersebut. Melalui Humas, publik dapat menge-

tahui keberadaan sebuah Perguruan Tinggi dengan segala sumber daya yang dimiliki.

Humas dan Protokol di Universitas Mulawarman dibentuk tahun 2006, seiring waktu humas dan protokol Universitas Mulawarman berupaya meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsinya untuk menjadi komunikator yang baik pada publik internal dan publik eksternal yang akan mendukung kegiatan-kegiatan manajemen Universitas Mulawarman sehingga tercipta hubungan yang harmonis pada pihak-pihak yang berkepentingan.

Dalam Ardianto, (2008:28) menyebutkan terdapat 5 persyaratan mendasar bagi seseorang yang ingin menjalankan kegiatan Humas, yaitu: 1. Kemampuan untuk berkomunikasi, 2. Kemampuan manajerial atau kepemimpinan, 3. Kemampuan bergaul atau membela relasi, 4. Memiliki kepribadian yang utuh atau jujur dan 5. Banyak ide dan kreatif. Dengan 5 kemampuan diatas jika dijalankan dan ditekuni dalam menjalankannya maka tugas dan fungsi pekerjaan humas akan mampu mencapai tujuan organisasi.

Adapun sebagaimana yang telah terangkum pada bagian Humas dan Protokol Universitas Mulawarman dijabarkan sebagai berikut: 1. Pelaksanaan urusan Hubungan Masyarakat, 2. Penyusunan bahan informasi, penyusunan bahan publikasi, 3. Penyusunan bahan promosi Universitas, 4. Pelaksanaan pameran, 5. Pemberian layanan informasi, 6. Peliputan kegiatan layanan informasi, 7. Peliputan kegiatan pimpinan, 8. Dokumentasi kegiatan, 9. Penanganan pengaduan masyarakat, 10. Kliping dan monitoring berita media massa.

Saat ini berdasarkan pada berlakunya OTK baru/nomenklatur yang ditetapkan pada tahun 2015 Humas dan Protokol telah dipisah, pelaksanaan dan fungsi-fungsi protokoler sepenuhnya dijalankan

oleh Unit Tata Usaha Universitas Mulawarman. Secara teori terpisahnya 2 kegiatan ini menjadi tidak tepat karena sesungguhnya kegiatan-kegiatan kehumasan selalu terkait dan tidak dapat dipisahkan dengan protokoler. Penelitian ini difokuskan pada menganalisa bagaimana kegiatan-kegiatan yang dilakukan Humas Universitas Mulawarman dalam meningkatkan reputasi lembaga.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini menganalisa proses kegiatan Humas Universitas Mulawarman dalam meningkatkan reputasi lembaga.

Istilah Hubungan Masyarakat yang disingkat Humas sebagai terjemahan dari *Public Relation* menurut Dr. Rex Harlow dalam Ruslan (2014:16) adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama penting dalam berkomunikasi dengan public yang meliputi public internal dan public eksternal. *Public Relations* (PR) memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. Karena PR merupakan garda terdepan atau dapat disebut front liner penting yang berkomunikasi langsung dengan masyarakat.

Menurut Frank Jefkins, dalam bukunya *Public Relations* dan buku lainnya *Essential of Public Relations* mengemukakan jenis-jenis citra, antara

lain: a) *The mirror image* (cerminan citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya; b) *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal. Citra ini bisa saja bertentangan dengan *mirror image*; c) *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap; d) *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan; dan, e) *Corporate image* (citra perusahaan), yaitu citra yang tertuju pada sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, dapat melalui sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial (*social care*).

Reputasi adalah “*A synthesis of the opinions, perceptions, and attitudes of an organization’s stakeholders*” (Post dan Griffin dalam Helm, 2007:3) yang artinya kombinasi antara opini, persepsi, dan perilaku para pemangku kepentingan dari suatu organisasi. Pendapat ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa reputasi adalah “*An attitude-like construct that exists and operates in general public’s mind*” (Eberl dan Schwaiger dalam Helm, 2007:3) yang artinya semacam

konstruksi perilaku yang ada dan berfungsi dalam benak publik pada umumnya.

Menurut UU No. 20 tahun 2003 pasal 19 ayat 1: “yang dimaksud perguruan tinggi adalah merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.”

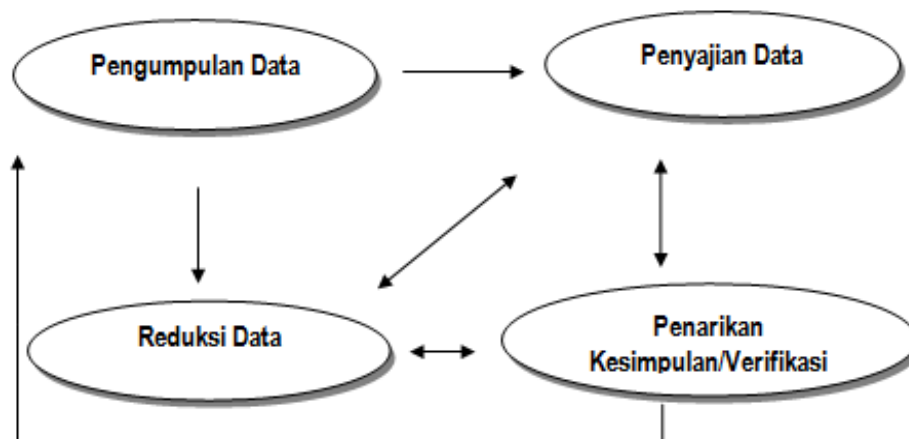
Atau dengan kata lain bahwa perguruan tinggi merupakan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Perguruan Tinggi di sini adalah tingkatan universitas yang terdiri atas sejumlah fakultas yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau profesional dalam sejumlah disiplin ilmu tertentu. Perguruan tinggi sebagai sebuah organisasi penyedia jasa pendidikan juga perlu mengelola citranya. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap aspek kualitas pendidikan serta komponen mendasar lainnya yang melekat pada institusi pendidikan. Sehingga citra positif dapat terwujud manakala perguruan tinggi secara nyata memang mengelola pendidikannya dengan mengacu pada konsep *good university governance*. Sehingga citra positif dapat menjadi nilai tambah bagi para calon mahasiswa dalam menentukan pilihannya.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan tipe deskripsi kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengum-

pulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi, penelitian dilakukan dengan fokus penelitian yang meliputi peran Humas pada lembaga yang sedang dianalisa, baik fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi

Sumber data dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan informan yang dianggap sebagai orang yang berkompeten untuk memberikan data yang dibutuhkan. Jenis-jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Data primer dan Data Sekunder. Dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan. Teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Narasumber penelitian ini adalah pejabat atau pihak yang kompeten dari Pejabat Humas dan mantan pejabat Humas, yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan dan Staf Humas, yang kegiatannya mencakup peliputan dan pembuatan berita, dokumentasi, protokoler Universitas Mulawarman. Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga menggali informasi dari bagian humas yang telah melakukan kegiatan kehumasan, Kasubbag Humas Unmul, staf Humas bidang peliputan dan dokumen



Gambar 1. Proses Analisis Data
Figure 1. Analysis Data Process

-tasi serta pembuatan berita, staf Humas untuk peliputan dan pembuatan berita, staf Humas bidang Protokoler.

Teknik pengumpulan data menggunakan riset lapangan dengan cara observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Serta Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang mengacu pada model analisis interaktif yang di kembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (Soegiyono, 2007) yang didalamnya terdapat proses yang terdiri dari tiga tahap, yaitu pengimpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan serta verifikasi sebagaimana tergambar pada gambar 1.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Cutlip, dkk. dalam Soemirat (2010;14) PR adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya. L. Bernays dalam bukunya *Public Relation* menyebutkan bahwa PR mempunyai tiga arti: (1) penerangan kepada publik;

(2) persuasi ditujukan kepada publik untuk mengubah sikap dan tingkah laku publik; (3) upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga (Soemirat & Ardianto, 2010:13). Dijelaskan pula bahwa *Public Relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins dalam Mukarom Zainal dan laksana Wijaya, 2015:46)

Menurut Dozier & Broom dalam Rosady Ruslan, peranan Humas/*Public Relations* dapat dibagi menjadi empat kategori, yakni, penasehat ahli (*Expert Prescriber*) Seorang praktisi pakar PR yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Fasilitator komunikasi (*communication facilitator*) dalam hal ini praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membangun pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan, sekaligus harus mampu

menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal-balik tersebut yang dilaksanakan oleh PR bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*) peranan praktisi PR dalam hal proses pemecahan persoalan public relations ini, merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk sebuah tim posko yang berkoordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

Teknisi komunikasi (*communications technician*) berbeda dengan tiga praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan

media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Secara umum pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Humas Universitas Mulawarman telah berjalan sebagaimana mestinya. Humas Unmul sendiri memiliki peran dalam rangka membangun citra Unmul sebagai Perguruan Tinggi yang berkualitas dan terpercaya di tengah masyarakat. Hal tersebut tentunya guna mendukung terwujudnya visi Unmul sebagai “Universitas berstandar Internasional yang mampu berperan dalam pembangunan bangsa melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat yang bertumpu pada sumber daya alam (SDA) khususnya hutan tropis lembab (*tropical rain forest*) dan lingkungannya”. Secara khusus Humas Unmul memiliki pembagian ranah penanggung jawab kerja. Diantaranya Pemberitaan dan Publikasi, Pelayanan dan Informasi, Klipping dan Dokumentasi.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Subbagian Humas Unmul, Muhammad Ihwan, S.Sos., M.Ap yakni :

“Seluruh tugas Humas selalu berorientasi pada menjaga nama baik Universitas Mulawarman. Humas menjadi corong utama dalam menyampaikan informasi dan komunikasi kepada stake-holders. Agar pekerjaan lebih fokus dan terarah maka saya membaginya kedalam beberapa penanggungjawab jobdesk. Yakni ada yang bertugas sebagai penanggung jawab pemberitaan dan publikasi, penanggung jawab pelayanan dan informasi serta penanggung jawab kliping dan dokumentasi.”

Sumber : Hasil Wawancara

Catatan yang digaris bawahi, hasil yang penulis dapatkan saat melaksanakan penelitian tentang analisa tugas pokok dan fungsi Humas Universitas Mulawarman adalah manajemen. Di dalam sebuah institusi, seluruh staf dan pimpinan adalah satu kesatuan yang saling terkait dan terhubung untuk menjalankan tugas bersama sesuai visi dan tujuan. Memanajemen pekerjaan artinya membagi pekerjaan besar menjadi potongan-potongan kecil untuk diberikan kepada kelompok kerja agar menyelesaikannya dengan berkualitas. Semua orang di tempat kerja saling berhubungan dan saling tergantung. Oleh karena itu, manajemen harus mampu membantu setiap insan di tempat kerja untuk bisa berpartisipasi dalam gerakan kerja yang menghasilkan kualitas terbaik.

Idealnya kehumasan harus memiliki tim kerja yang solid dan handal. Tidak hanya diisi oleh orang-orang dengan ide-ide kreatif, tapi juga orang-orang yang mau bekerja dengan ide-ide tersebut. Mereka adalah orang-orang yang dipilih dari ranah isu strategis universitas dan mendapatkan pengarahan langsung dari unsur pimpinan yang memahami kondisi internal universitas dengan baik. Tim kehumasan dalam konsep ideal ini akan memperoleh informasi kualitas nomor satu, dan mampu menjaga dengan baik kerahasiaan universitas dan bekerja pada koridor yang terbaik. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Firdan Farezal staf Humas Universitas Mulawarman, yakni :

“Sebelum lebih jauh menjalankan fungsi dan tugasnya, tim humas dibekali dengan pelatihan dan arahan langsung dari pimpinan (kasubbag Humas), sehingga kerjanya semakin jelas. Kami memiliki jobdesk sesuai dengan masing-masing tanggung jawab, serta memiliki kegiatan evaluasi rutin terhadap kegiatan-kegiatan tersebut.”

Sumber : Hasil Wawancara

Setiap aktivitas yang dilakukan pasti memiliki kendala yang dihadapi. Walaupun segala sesuatunya sudah direncanakan dan dipersiapkan sebelumnya. Ketika hal itu terjadi, butuh kekompakan dan peran semua pihak dalam mengatasinya. Kendala-kendala seperti miss komunikasi dan kurang disiplinnya pegawai menjadi dua hal yang pasti terjadi. Untuk mengatasi hal tersebut Humas Universitas Mulawarman membuat *group* WhatsApp agar memudahkan proses komunikasi, koordinasi dan konfirmasi. Serta membuat jadwal daring yang dapat diakses oleh seluruh staf Humas guna memastikan kegiatan-kegiatan yang akan terlaksana.

A. Pemberitaan dan Publikasi

Melakukan edukasi informasi melalui pemberitaan dan publikasi baik melalui media cetak dan online merupakan salah satu tugas dari Humas Universitas Mulawarman kepada masyarakat dan stakeholders. Berita yang dimuat berisi tentang kegiatan pimpinan Universitas, kegiatan akademik fakultas seperti seminar, *workshop*, *loka karya*, *call paper* dan agenda kemahasiswaan. Setiap berita yang akan diterbitkan, sebelumnya penanggung jawab pemberitaan dan publikasi menerima arahan dari Kasubbag Humas Universitas Mulawarman akan satu kegiatan yang layak untuk diberitakan. Kemudian staf Humas mencari dan mengumpulkan berita dan data dilanjutkan dengan menuliskan naskah. Lalu Kasubbag Humas memberikan koreksi dan paraf dan penanggung jawab pemberitaan dan publikasi mengupload berita pada situs web Universitas Mulawarman. Pernyataan diatas sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasubbag Humas

Universitas Mulawarman, Muhammad Ihwan,
yakni :

“Adanya *website* Unmul berperan sebagai basis informasi institusional dan wahana intermediasi antar sivitas kampus dan masyarakat luas. Pemberitaan yang dipublish tentunya bertujuan untuk menjaga nama baik Universitas Mulawarman. Adanya *website* Unmul juga untuk mempermudah sivitas akademika Unmul mendapatkan informasi terkini yang akurat karena dapat diakses di mana saja dan kapan saja.”

Sumber : Hasil Wawancara

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Firdan Farezal, selaku staf Humas Universitas Mulawarman penanggungjawab pemberitaan dan publikasi :

“Berita yang diliput lebih banyak mengenai kegiatan pimpinan Universitas Mulawarman yang dalam hal ini adalah Rektor. Ketika Rektor Unmul hadir untuk menjadi narasumber atau membuka acara, maka itu termasuk salah satu kegiatan yang wajib diliput. Tak jarang juga kami mempublikasikan informasi mengenai beasiswa dan acara-acara akademik lainnya. Hanya saja terkadang beberapa kegiatan ada yang tidak tercover karena minimnya sumber daya manusia di Humas Unmul dan banyaknya agenda yang harus diliput. Akhirnya kami hanya memprioritaskan sesuai dengan arahan pimpinan.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa peliputan kegiatan pimpinan universitas sudah dilaksanakan cukup baik. Walaupun pada pelaksanaannya masih ada agenda-agenda baik itu ditingkatkan universitas, lembaga, fakultas dan kegiatan mahasiswa yang belum tercover. Kendalanya

karena minimnya sumber daya manusia di Humas Universitas Mulawarman.

Pemberitaan yang dilakukan oleh Humas Universitas Mulawarman juga tidak hanya melalui media internal saja berupa website. Unmul pada tahun 2015 melakukan kerjasama dengan surat kabar harian terbesar di Kalimantan Timur yaitu KaltimPost. Kerjasama tersebut ditandai dengan penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) oleh Universitas Mulawarman, KaltimPost dan Bank BPD Kaltim sebagai pihak yang menanggung seluruh pembiayaan. Hal tersebut seperti dijelaskan oleh Rektor Unmul, Prof. Dr. H. Masjaya., M.Si :

“KaltimPost sebagai hari surat kabar terbesar di Kaltim tentu-nya akan menambah nuansa aktifitas baik dibidang pengembangan dan pembinaan di lingkungan Unmul. Kesepakatan bersama ini berlaku dalam jangka waktu lima tahun. Dengan kerjasama ini, kami juga berharap akan lahir cikal bakal koran kampus. Keseimbangan informasi itu juga akan dapat berjalan jika ada dukungan dari dosen maupun mahasiswa untuk mau menyumbangkan gagasannya dalam bentuk karya tulis.”

Sumber: Hasil Wawancara

Hal senada juga ditambahkan oleh Kasubbag Humas Universitas Mulawarman, Muhammad Ihwan yang mengatakan:

“Ini sebagai langkah terobosan untuk lebih menggaungkan citra positif Unmul kepada masyarakat luas. Memperkenalkan kegiatan yang akan, sedang dan sudah diselenggarakan Unmul. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai Unmul dan ada upaya keterlibatan publik untuk menjadi bagian dalam meningkatkan kualitas Unmul sebagai Perguruan Tinggi Negeri yang terpercaya. Strategi ini juga

menjadi percontohan bagi kampus-kampus besar di Jawa.”

Sumber : Hasil Wawancara

Pernyataan diatas juga didukung oleh Staf Humas Universitas Mulawarman, Firdan Farezal :

“Hampir setiap hari pemberitaan mengenai Unmul terbit khusus pada rubrik civitas cerdas di KaltimPost. Biasanya kami yang menyuply berita-berita dan foto-foto yang akan diterbitkan. Pernah juga wartawan Kaltim-Post yang membuat pemberitaan sendiri. Tentunya selalu menyangkut hal-hal yang positif mengenai Unmul. Tapi satu tahun terakhir ini rubrik civitas cerdas mulai jarang terbit kembali. Kami juga belum mengetahui persis apa sebabnya dan saat mengkonfirmasi ke pihak KaltimPost kami belum mendapatkan jawabannya.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari wawancara diatas diketahui bahwa Humas Universitas Mulawarman melakukan strategi pemberitaan melalui media relation (hubungan media). Hal ini tentunya menjadi nilai tambah bagi suatu institusi dalam menjaga citra baik di masyarakat. Namun akan lebih baik jika hubungan tersebut dapat berjalan dalam waktu jangka panjang. Karena penulis melihat dari wawancara tersebut, terdapat miss komunikasi sehingga satu tahun terakhir pemberitaan di media KaltimPost mulai berkurang. Di era modern yang berkembang pesat menuntut seorang Humas untuk lebih proaktif dalam membangun sebuah relasi yang baik dengan pihak media.

Selain itu, Humas Universitas Mulawarman pada pelaksanaan tugas peliputan juga menerapkan prinsip loyalitas dan komitmen dalam bekerja. Adapun penjelasannya sebagaimana yang telah

disampaikan oleh Kasubbag Humas Unmul, Muhammad Ihwan, yang mengatakan bahwa :

“Saya selalu menekankan kepada seluruh staf Humas Unmul sebelum mulai bekerja disini (humas Unmul) untuk siap bekerja secara penuh meskipun bekerja di luar jam kerja. Karena prinsipnya ketika seseorang sudah berkomitmen sedari awal maka ia akan bisa bersikap loyal terhadap institusi atau lembaganya. Tentunya saya harus memberikan teladan yang baik juga kepada staf saya dengan bertindak loyalitas diluar jam kerja, karena itu sudah menjadi bagian dan resiko seorang humas. Komitmen pribadi terhadap pekerjaan merupakan suatu hal yang penting. Selama ini, staf Humas mempunyai komitmen pribadi yang cukup. Bisa dilihat dari pekerjaan-pekerjaan setiap hari-nya yang selesai sesuai dengan deadline walaupun kadang waktunya sempit. Selesai saja tidak cukup, kamu juga menjaga kualitas pekerjaan sesuai dengan SOP.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa komitmen dalam bekerja staf Humas Universitas Mulawarman berdasarkan penilaian Kasubbag Humas adalah cukup. Pekerjaan bisa selesai dengan menjaga kualitas sesuai Standard Operational Prosedure meskipun deadlinenya sempit. Komitmen membentuk rasa tanggung jawab yang besar pada staf Humas.

Selanjutnya Kasubbag Humas Unmul, Muhammad Ihwan menambahkan penjelasan mengenai bekerja di luar jam kerja sebagai berikut:

“Misalnya Rektor hadir membuka acara di hari sabtu atau minggu, maka staf humas harus siap untuk melaksanakan tugas peliputan. Belum lagi kalau ada pejabat setingkat Menteri yang datang ke Unmul. Sebagai humas harus mendampingi seluruh rangkaian

kegiatannya. Mulai dari penjemputan di bandara, ke lokasi acara hingga ke hotel penginapan.”

Sumber: Hasil Wawancara

Pernyataan di atas juga dibenarkan oleh Firdan Farezal selaku staf Humas Universitas Mulawarman yang mengatakan bahwa:

“Sebagai staf Humas harus siap ketika ada perintah atau tugas peliputan di luar jam kerja. Pengalaman saya, pernah ketika sudah pulang kerja dan berada di rumah, malam harinya Rektor menelfon untuk meminta diliput kegiatannya di *conventional hall* samarinda saat ia menjadi narasumber di acara Pemprov Kaltim. Maka saat itu juga saya berangkat untuk meliput. Belum lagi saya juga pernah mendampingi Menteri Ristek-dikti saat berkunjung ke Unmul. Bisa dibayangkan kerjanya seorang humas 24 jam harus standby.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara di atas staf Humas Universitas Mulawarman mengerti tentang pentingnya komitmen pribadi dalam melaksanakan sebuah tugas. Komitmen tersebut akan meningkat seiring dengan tingkat kecintaannya menjalankan pekerjaan.

Selanjutnya tentang pemberitaan dan publikasi yang dinilai oleh pejabat yang sering diwartakan Humas menilai sebagaimana hasil wawancara dengan Rektor Universitas Mulawarman, Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si sebagai berikut :

“Humas Unmul memiliki tugas sebagai corong utama dalam hal pemberitaan dan publikasi. Sejauh ini saya menilai pemberitaan kita masih kurang maksimal. Masih banyak dosen-dosen dan mahasiswa-maha-siswa yang berprestasi baik ditingkat nasional maupun internasional kurang terekspos. Padahal ini

menjadi salah satu indikator dalam hal peningkatan akreditasi institusi.”

Sumber : Hasil Wawancara

Hal tersebut ditambahkan ketika ditanya mengenai tanggapan belum naiknya peringkat Unmul dari pemeringkatan webometric, Rektor menjawab

“Memang kedepan akan kami fokuskan dari sisi publikasi di website. Bahkan kami siapkan anggaran khusus untuk pengelolaan yang lebih profesional dan terstruktur di semua unit.”

Sumber: Hasil Wawancara

Hal senada ditambahkan Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman, Dr. Bohari Yusuf, M.Si :

“Tim Humas Unmul selama ini telah bekerja dengan cukup baik. Hanya saja kurang dari segi inisiatif. Cenderung humas masih melaksanakan kegiatan yang monoton. Hal tersebut bisa menyebabkan stagnan dari pemeringkatan publikasi. Peran pimpinan humas juga menjadi hal penting dalam memberikan motivasi kepada anggotanya.”

Sumber: Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa Humas Universitas Mulawarman dapat lebih memaksimalkan kembali tugasnya dalam hal pemberitaan dan publikasi. Termasuk kaitannya melakukan inisiatif dalam setiap pekerjaan.

Manurut Suryana (2006) inisiatif adalah suatu kemampuan dalam menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara dalam memecahkan suatu problema (*thinking new things*). Intinya inisiatif berarti mengenali

masalah maupun peluang dan dapat mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah atau menangkap peluang tersebut.

B. Pelayanan dan Informasi

Membangun citra positif Universitas Mulawarman tentu menjadi salah satu tugas dan fungsi Humas. Hal tersebut juga dapat dinilai dalam hal pelayanan dan pemberian informasi. Adapun penjelasan mengenai pemberian layanan dan informasi sebagaimana yang telah disampaikan oleh Kasubbag Humas Universitas Mulawarman, Muhammad Ihwan, yang mengatakan bahwa :

“Selama ini edukasi informasi yang dilakukan berupa pemberian informasi mengenai fakultas-fakultas, jurusan-jurusan dan program-program studi yang ada di lingkungan Universitas Mulawarman. Juga mensosialisasikan program-program serta kebijakan baru dari pimpinan Universitas. Secara berkala juga setiap tahunnya kami selalu menerima calon mahasiswa baru dan calon orangtua atau wali yang meminta informasi mengenai seleksi masuk perguruan tinggi negeri dan ke sekolah-sekolah seluruh kabupaten-kota di Kalimantan Timur. Disini tugas humas sebagai corong utama berperan untuk memberikan informasi selengkap-lengkapya. Sebelum menyampaikan kebijakan atau informasi baru, saya selalu melakukan briefing agar seluruh staf Humas mengetahui dan paham betul apa yang akan disampaikan kepada orang lain. Karena prinsipnya seorang Humas harus serba tahu tapi bukan berarti sok tahu.”

Sumber : Hasil Wawancara

Selanjutnya beliau menambahkan :

“Sesuai dengan organisasi tata kelola yang baru, fungsi protokol sudah dihapuskan dari Humas Unmul. Meskipun pada pelaksanaannya Humas tetap menjalankan tugas-tugas protokol karena

belum adanya penunjukan atau surat keputusan dari Rektor tentang unit protokol.”

Sumber : Hasil Wawancara

Hal tersebut dibenarkan oleh staf Humas Universitas Mulawarman, Yuli Yaning Dia sebagai berikut :

“Selama ini kami masih menjalankan tugas sebagai protokol. Mungkin karena dari dulu pekerjaan itu sudah melekat dengan Humas dan pimpinan (Rektor) percaya dengan kinerja yang kami lakukan. Mulai dari menjemput dan menjamu tamu, mengatur tata tempat, tata upacara, tata penghormatan, dan acara-acara resmi lainnya. Itu semua merupakan pelayanan yang biasa kami berikan.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dalam hal memberikan pelayanan, ada kalanya seseorang merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan. Termasuk dalam keakuratan dan ketangkasan menyampaikan informasi. Hal tersebut ditanggapi Muhammad Ihwan sebagai berikut :

“Saat ini kami juga menjalankan program pemerintah berbasis online, yakni aplikasi Lapor. Lapor adalah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang dapat diakses melalui laman www.lapor.go.id. Layanan ini melibatkan partisipasi sivitas akademika Unmul dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat (sivitas akademika) dapat berinteraksi dengan birokrat kampus secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu. Setelah satu tahun berjalan, kami sudah mendapat beberapa pelapor yang menyampaikan aspirasinya melalui aplikasi ini.”

Sumber : Hasil Wawancara

Hal senada ditambahkan staf Humas Universitas Mulawarman, Yuli Yaning Dia sebagai berikut :

“Prinsip kerjanya sangat simple, sivitas Unmul dapat mengirimkan laporan melalui berbagai media termasuk website atau sms ke 1708. Laporan tersebut akan diverifikasi oleh administrator untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya dilimpahkan kepada instansi lembaga terkait paling lambat tiga hari kerja setelah pelaporan dilakukan. Selanjutnya Instansi lembaga (Unmul) diberikan waktu selama lima hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh sivitas Unmul. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka kami akan menginformasikannya pada halaman tindak lanjut lapor.”

Sumber : Hasil Wawancara

Yuli Yaning Dia menambahkan :

“Contoh kasus terbaru adalah tentang layanan perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman yang berada di kampus Bangeris yang dilaporkan perpustakaan tersebut jarang dibuka. Teknis penyelesaiannya, kami melaporkan ke pimpinan kemudian meneruskan ke bagian terkait dalam hal ini FKIP Unmul untuk mengklarifikasi laporan tersebut. Dalam bentuk jawaban, statement atau pernyataan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani langsung oleh pemberi tanggapan. Kemudian Humas sebagai narahubung Laporan menginput hasil tersebut.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Humas Universitas Mulawarman tetap bekerja secara profesional walaupun secara de jure tugas protokol sudah dihapuskan tapi secara de facto

Humas tetap menjalankan tugas-tugas keprotokolanan termasuk dalam hal pelayanan dan informasi.

Dalam hal ini, Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya, sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Saat ditanya mengenai peran Humas saat menghadapi mahasiswa yang melakukan aksi demo, apakah hal tersebut juga menjadi tugas Humas dalam memberikan pelayanan berikut jawaban yang diberikan oleh Muhammad Ihwan :

“Pengalaman saya menjadi Humas harus memiliki improvisasi saat menjalankan tugas. Karena banyaknya hal yang tak terduga saat bertugas. Termasuk saat ada aksi demo. Humas harus bisa menjadi penengah atau istilahnya pemadam kebakaran. Menyampaikan aspirasi itu adalah hal wajar dalam berdemokrasi, cuman harus tetap pada koridor yang berlaku. Saya selalu pasang badan ketika ada aksi demo di depan kantor kami (rektorat). Mereka berdemo pasti karena ada hal yang tidak tersampaikan atau diterima dengan baik oleh mereka. Untuk itu lah kita bisa menjelaskannya, karena Humas diwajibkan mempunyai wawasan yang luas mengenai lembaga agar bisa menepis isu-isu miring yang beredar. Langkah pertama yang kami lakukan adalah meminta apa sih tuntutan mereka. Setelah itu saya menyampaikan dan berkoordinasi kepada pimpinan (rektor) jika beliau ada di tempat. Kemudian jika Rektor berkenan menjawab aksi mereka, biasanya rektor mengumpulkan pejabat terkait. Seperti para wakil rektor, dekan fakultas dan kepala biro. Kemudian kami melakukan

proses mediasi mempertemukan pejabat kampus di dalam ruangan dengan perwakilan peserta aksi. Dari situ maka akan lahir sebuah jawaban dan solusi.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa ada respon sigap dari Humas Universitas Mulawarman memecahkan suatu masalah yang terjadi. Dalam hal ini Humas Unmul juga telah menjalankan fungsinya sebagai problem solving process fasilitator. Masih menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2006) mengatakan problem solving process fasilitator (fasilitator proses pemecahan masalah adalah bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

C. Kliping dan Dokumentasi

Kliping dan Dokumentasi menjadi bagian yang tidak terlepas dari kegiatan kehumasan di sebuah institusi. Tujuannya tentu untuk menelaah, menganalisa dan kemudian mengevaluasi perkembangan lembaga, aktivitas-aktivitas dan program tertentu, yang telah dimuat atau dipublikasikan diberbagai media massa. Pengamatan, analisa dan evaluasi tersebut kemudian disimpan sekaligus dijadikan bahan rujukan penting atau informasi yang diperlukan untuk membuat rencana program kerja humas berikutnya (Rosadi Ruslan, 2003 : 207)

Adapun penjelasan mengenai maksud dan tujuan dilakukannya kliping dan dokumentasi sebagaimana disampaikan oleh Kasubbag Humas

Universitas Mulawarman, Muhammad Ihwan yang mengatakan bahwa :

“Sampai hari ini kami masih menjalankan aktifitas media kliping pada surat harian kabar (koran). Meskipun ada yang berpendapat ini adalah tradisi kuno. Tapi kenyataannya kegiatan kliping ini sangat membantu saat diperlukan. Misalnya ada pejabat kita yang ingin mencari berita mengenai dirinya atau menyangkut institusi (Unmul), maka kami bisa memberikan arsipnya. Salah satu tujuannya adalah sebagai bank data dan menyalurkan informasi yang valid kepada pimpinan khususnya.”

Sumber : Hasil Wawancara

Pernyataan tersebut juga didukung oleh staf Humas Universitas Mulawarman, Sulkarnain selaku pelaksana aktifitas kliping sebagai berikut :

“Pengklipingan dilakukan setiap harinya dengan cara menggunting artikel atau berita yang berkaitan dengan Universitas Mulawarman. Lalu membuat daftar tabel untuk mengorganisirnya. Setelah 30 hari akan dicetak menjadi sebuah buku dokumentasi edisi per bulan yang kemudian didistribusikan kepada pimpinan. Disini (Humas) selalu berlangganan koran yang ada di Kaltim. Yaitu KaltimPost, Tribun Kaltim, Koran Kaltim dan SamarindaPost.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa Humas Universitas Mulawarman telah menjalankan fungsi pengklipingan dan dokumentasi dengan cukup baik. Hal itu dapat dilihat dengan ada pengorganisiran berita atau artikel tentang Unmul dalam satu buku yang dibagi edisi per bulan dari berbagai sumber terpercaya.

Adapun saat ditanya mengenai fungsi kliping sebagai alat ukur tentang sejauh mana keberhasilan

prestasi dan reputasi yang dicapai, mengenai persepsi, keluhan, dan hingga perolehan citra Unmul di mata masyarakat, berikut Muhammad Ihwan mengatakan bahwa :

“Sejauh ini fungsi kliping yang kami jalankan sedang menuju ke arah sana. Bahan yang dikumpulkan dari koran-koran kami jadikan acuan untuk menepis isu yang dapat menyebabkan citra Unmul jatuh di mata masyarakat. Contohnya seperti pemberitaan di KaltimPost tempo hari yang memberitakan peringkat Unmul kalah dengan Universitas Swasta di Samarinda seperti UNTAG melalui salah satu lembaga survey. Setelah berkoordinasi dengan pimpinan (Rektor) saat itu juga kami langsung menghubungi media-media dan mengeluarkan rilis yang menyatakan peringkat Unmul masih unggul melalui pemeringkatan Kemenristekdikti.”

Sumber : Hasil Wawancara

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh staf Humas Universitas Mulawarman, Sulkarnain yang menyatakan bahwa :

“Ketika ada pemberitaan miring tentang institusi kami (Unmul) di surat kabar harian, saya langsung membuat laporannya untuk pimpinan (Kasubbag Humas). Setelah itu juga saya langsung berkoordinasi dengan rekan kerja bidang pemberitaan untuk pembuatan press release.”

Sumber : Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara di dapat kesimpulan Humas Universitas Mulawarman telah menjalankan manajemen pengklipingan sebagaimana yang di paparkan Rosadi Ruslan (2003) yang menyatakan bahwa “Salah satu manfaat kliping adalah sebagai tolak ukur tentang sejauh mana keberhasilan prestasi dan reputasi yang dicapai, mengenai

persepsi, keluhan, dan hingga perolehan citra perusahaan di mata masyarakat”.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data, peneliti menarik kesimpulan yang diperoleh dari penelitian mengenai Analisa Kegiatan Humas Universitas Mulawarman dalam Meningkatkan Reputasi Lembaga yaitu Secara umum pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Humas Universitas Mulawarman telah berjalan sebagaimana mestinya. Humas Unmul sendiri memiliki peran dalam rangka membangun citra Unmul sebagai Perguruan Tinggi yang berkualitas dan terpercaya di tengah masyarakat. Sub Bagian Humas Universitas Mulawarman memiliki pembagian ranah penanggung jawab kerja. Diantaranya Penanggung Jawab Pemberitaan dan Publikasi, Penanggung Jawab Pelayanan dan Informasi dan Penanggung Jawab Kliping dan Dokumentasi.

Melakukan edukasi informasi melalui pemberitaan dan publikasi baik melalui media cetak dan online merupakan salah satu tugas dari Humas Universitas Mulawarman kepada masyarakat dan stakeholders. Berita yang dimuat berisi tentang kegiatan pimpinan Universitas, kegiatan akademik fakultas seperti seminar, workshop, loka karya, call paper dan agenda kemahasiswaan. Pemberitaan dan publikasi yang dilakukan Humas Universitas Mulawarman sudah berjalan cukup baik. Meskipun pada pelaksanaannya belum maksimal karena tidak semua kegiatan di setiap unit baik itu tingkat Universitas, lembaga, fakultas dan mahasiswa dapat terpublikasikan. Hal itu dikarenakan minimnya

sumber daya manusia di Humas Universitas Mulawarman.

Humas Universitas Mulawarman membangun dan menjaga citra positif institusi juga melalui pelayanan dan pemberian informasi. Tugas Humas sebagai corong utama berperan dalam memberikan informasi yang akurat dan terpercaya. Humas Universitas Mulawarman telah menjalankan fungsi pengklipingan dan dokumentasi dengan cukup baik. Hal itu dapat dilihat dengan ada pengorganisasian berita atau artikel tentang Unmul dalam satu buku yang dibagi edisi per bulan dari berbagai sumber terpercaya.

B. Saran

Secara umum dapat dilihat bahwasanya Humas Universitas Mulawarman sudah bekerja secara maksimal untuk meningkatkan citra Universitas Mulawarman melalui tugas pokok dan fungsi yang telah dilaksanakan sejauh ini. Adapun beberapa hal yang masih belum dapat dilaksanakan dengan baik karena terkendala sumber daya manusia yang masih terbatas perlu untuk segera dibenahi agar dapat menghasilkan pelayanan yang lebih prima dan akan semakin membantu meningkatkan citra Universitas Mulawarman.

Diharapkan pula Universitas Mulawarman melalui Humas memiliki layanan pengaduan internal universitas sehingga dapat memangkas birokrasi yang panjang sehingga aspirasi-aspirasi yang disampaikan dapat terserap dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Terima kasih pula kami ucapkan

kepada tim Jurnal P2KP yang telah berkenan mempublikasikan artikel kami pada jurnal ini. Tak lupa kami juga menyampaikan terima kasih kepada Humas Universitas Mulawarman yang telah bersedia memberikan data untuk menunjang penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Ida Anggraeni. (2004) *Public Relations: Sebuah Telaah dari Sudut Fungsi, Peran dan Kedudukannya dalam Organisasi*, *Jurnal Visi Komunikasi*. Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. (2009) *Public Relations Praktis*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Ardianto, Soemirat Soleh Prof. Dr. M.S. (2010). *Dasar-Dasar Public Relation*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Cangara, Hafied. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Efendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fajar, Marhaeni. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hairunnisa, (2015), *Public Relations*, Surabaya, Graha Ilmu
- Jefkins, Frank. (2004). *Public Relations*, Erlangga, Jakarta.
- Kusumastuti, Frida, (2012), *Dasar-dasar Humas*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rumanti, Maria Asumta, (2002), *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktik*, Jakarta, Grasindo.
- Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosadi. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya (edisi Revisi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.