

ANALISIS TUGAS POKOK DAN FUNGSI HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN

Robby Adhitya¹, Muhammad Noor², Hairunnisa³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji mengenai tugas pokok dan fungsi Humas Universitas Mulawarman serta menganalisa hambatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Humas Universitas Mulawarman. Fokus penelitian ini meliputi pemberitaan dan publikasi, pelayanan dan informasi, serta kliping dan dokumentasi. Penelitian ini termasuk studi deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Humas Rektorat Universitas Mulawarman Kota Samarinda. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara, dan penelitian dokumen-dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pemberitaan dan publikasi masing belum maksimal dan cenderung kurang informatif. Tidak semua kegiatan dan pengumuman dapat terpublikasikan baik ditingkat Universitas, lembaga, fakultas dan mahasiswa. Dalam pelaksanaan pelayanan dan informasi Humas Universitas Mulawarman menjalankan tugas dan fungsinya sebagai communication facilitator dan problem solving process facilitator. Meskipun ada kalanya terjadi bias informasi. Dalam pelaksanaan kliping dan dokumentasi Humas Universitas Mulawarman masih belum melakukan analisis mendalam mengenai pemberitaan di media massa dan belum melakukan pemantauan terhadap berita-berita online baik skala lokal, nasional maupun internasional.

Kata Kunci: Analisis, Tupoksi, Humas, PTN

Pendahuluan

Bidang profesi Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan salah satu aspek manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non-komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah. Kehadirannya dibutuhkan karena humas merupakan salah satu elemen menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. (Anggoro, 2008: 5)

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: robbyadhitya@gmail.com

² Muhammad Noor, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Hairunnisa, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Di semua negara khususnya negara berkembang seperti Indonesia keberadaan humas sangat diperlukan karena merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan serta pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan terhadap kepentingan semua orang agar instansi atau lembaga mendapat kepercayaan dari publiknya.

Humas mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut banyak khalayak, baik di dalam (*public intern*) dan di luar (*public ekstern*). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi khalayak. Organisasi, instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu. (Widjaja, 2008: 2)

Aktivitas humas berkaitan dengan dua hal, yaitu: aktivitas yang berhubungan dengan manajemen dan aktivitas yang berhubungan dengan teknis. Dalam menjalankan fungsi manajemen, humas menjadi bagian manajemen dari suatu lembaga yang bertugas menjaga keseimbangan komunikasi antara internal dengan eksternal lembaga itu sendiri. Humas memiliki kewajiban untuk membangun saling pengertian dan kerjasama yang baik antara lembaga dengan publiknya agar tercipta iklim organisasi yang baik. Pada akhirnya humas dapat membangun citra lembaga yang positif dengan melakukan komunikasi yang baik dimata publik.

Fungsi teknis humas berhubungan dengan wewenang humas yang hanya menjalankan tugas dari pimpinan. Dalam hal ini seorang praktisi humas hanya berwenang dalam memberikan masukan kepada pimpinan dan bertindak sebagai pelaksana atas kebijakan yang diambil oleh pimpinan maka dari itu setiap lembaga membutuhkan humas.

Terdapat tiga aspek yang melekat dari humas, yaitu: Informasi, Persuasi dan Komunikasi. Ketiga aspek tersebut sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan tugas humas. Tetapi yang terjadi di Indonesia khususnya instansi atau lembaga pemerintah masih banyak praktisi humas yang belum memahami peran serta Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)-nya sehingga belum bisa bekerja secara optimal dan dengan sebagaimana semestinya.

Humas pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu, humas sebagai corong atau sumber informasi utama dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi disetiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. (setkab.go.id/peran-humas-dalam-mensukseskan-program-pemerintah/)

Kompetensi Humas Pemerintah yang ada dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/12/M.PAN/08/Tahun2007 Pasal 21 menyebutkan ada empat kompetensi utama yang harus dimiliki oleh

humas pemerintah yaitu: Kompetensi Keterampilan (*skill*), Penguasaan Wawasan (*knowloedge*), Manajerial dan Profesionalisme.

Universitas Mulawarman (Unmul) dengan visi “Menjadi 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 tropikal lembab (*tropical rain forest*) dan lingkungannya”, kini menghadapi persaingan dengan universitas-universitas lainnya yang mungkin memiliki visi yang sama. Namun, pada prinsipnya, pembuktian sebenarnya berada pada sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Mulawarman yang dibangun melalui fungsi Humas.

Seperti diketahui, Unmul sebagai Universitas tertua dan terbesar di Kalimantan Timur turut memiliki kewajiban dalam menjalankan peran dan Tupoksi kehumasan. Keberadaan unit humas di Unmul merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktifitas yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam (*internal*), maupun masyarakat keluar (*eksternal*).

Unit Humas Unmul yang berada dibawah garis koordinasi Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat memiliki 10 rincian tugas pokok dan fungsi. Diantaranya :

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, serta;
10. Kliping dan monitoring berita media massa.

Satu hal yang harus diwaspadai ke depan adalah perubahan konstelasi politik yang mengharuskan Universitas Mulawarman harus siap dengan segala resiko dan kemungkinan, misalnya perubahan status Perguruan Tinggi atau Perubahan Undang-Undang Pendidikan. Disinilah seharusnya institusi Kehumasan memainkan peran yang sangat penting dalam meyakinkan *stakeholders*, sehingga apapun bentuk perubahan ke depannya, Universitas Mulawarman sudah siap baik dalam strategi maupun taktik dalam mewujudkan *mutual-trust*.

Pada posisi ini Kehumasan akan masuk ke semua ranah strategis Universitas, dan bukan semata-mata sebagai pelaksana dalam pemenuhan kebutuhan Fakultas atau Jurusan serta Program Studi. Sebagaimana tupoksinya demi menjaga nama baik Universitas baik ditingkat regional, nasional maupun internasional. Bertolak dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan mengangkat judul: “**Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Humas Universitas Mulawaraman Dalam Keterbukaan Informasi Publik**”.

Kerangka Dasar Teori

Humas

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.

Cutlip, Center & Brown menyebutkan “*public relation is the distinctive management function which help establish and mutual lines communications, understanding, acceptance, and cooperation between an organization and its public.*” (PR adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya). (Soemirat & Ardianto, 2010;14)

Humas adalah alat dari manajemen untuk membantu mencapai tujuan organisasi, merumuskan filosofi organisasi dan menjadi fasilitator dalam perubahan sosial. Pejabat Humas menjalin komunikasi dengan seluruh publik baik internal maupun eksternal untuk membangun relasi antara tujuan organisasi dan harapan dari lingkungan sosial di sekitar organisasi. Pejabat Humas mempunyai tugas dan wewenang untuk mengembangkan, mengimplementasikan, serta melakukan evaluasi kegiatan-kegiatan organisasi yang bertujuan memperlakukan dan menghasilkan rasa saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. (Madison, 2007).

Proses Humas

Proses Humas atau *Public Relations* sangat tergantung dari input informasi, karena bidang Humas adalah suatu studi yang menyangkut sikap manusia yang membutuhkan ketajaman dan kepekaan analisis, serta data yang dapat mengubah sikap manusia atau kelompok manusia secara efektif. Proses Humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian.

Menurut Cutlip dan Center dalam Rachmadi (2011: 111), ada empat proses *public relations*. Proses tersebut bersifat dinamis, sehingga setiap unsur yang ada pun berkesinambungan. Keempat proses tersebut adalah: (1) *Fact Finding* (Menemukan Fakta), (2) *Planning and Programming* (Perencanaan dan Pemrograman), (3) *Communicating* (Berkomunikasi), (4) *Evaluating* (Mengevaluasi).

Fungsi Humas

Berdasarkan fungsinya menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, and Canfield yang dikutip oleh Rosady Ruslan (2008:19) menyebutkan ada empat fungsi Humas/*Public Relations*, yakni:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Peran Humas

Menurut Dozier & Broom dalam Rosady Ruslan (2008: 20-21), peranan Humas/*Public Relations* dapat dibagi menjadi empat kategori, yakni: (1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), (2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), (3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), (4) Teknisi Komunikasi (*Communications Technician*).

Tugas Humas

Frida Kusumastuti menjabarkan tugas-tugas Humas/*Public Relations* sebagai berikut:

1. Menginterpretasikan, menganalisa dan membuat evaluasi kecenderungan perilaku publik untuk kemudian direkomendasikan kepada pihak manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi.
2. Mempertemukan kepentingan organisasi dengan kepentingan publik sehingga tercipta saling pengertian, menghormati dan menyanggupi untuk melaksanakan kebijakan yang diambil oleh organisasi.
3. Mengevaluasi program-program organisasi khususnya yang berkaitan dengan publik. (Frida Kusumastuti, “*Dasar-dasar Humas*”, 2004)

Humas Perguruan Tinggi

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. (Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 4:2007)

Peran Humas Perguruan Tinggi

Besar aktifitas utama Humas dibidang pendidikan sama dengan aktifitas Humas secara umum yaitu:

1. *Communicator* (Komunikator)

Kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak atau elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu, Humas juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader.

2. *Relationship* (Hubungan)

Kemampuan peran Humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, Humas berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan kerjasama dan toleransi antara kedua belah pihak (manajemen/pimpinan dan khalayak).

3. *Back up Management* (Dukungan Manajemen)

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalita dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/institusi atau organisasi.

4. *Good Image Maker* (Menciptakan Citra Positif)

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga atau organisasi dan produk yang diwakilinya. (Rosady Ruslan, 2005: 26-27)

Publik Humas Perguruan Tinggi

Pentingnya untuk menetapkan khalayak bagi Humas adalah untuk mengidentifikasi segmen khalayak atau kelompok yang paling tepat untuk dijadikan sasaran suatu program kehumasan. Hal ini penting untuk menciptakan skala prioritas, memilih media dan teknik kehumasan yang tepat dan mempersiapkan pesan yang paling tepat agar cepat dan mudah diterima oleh khalayak sasaran. Publik dari lembaga pendidikan tinggi terdiri dari:

1. **Mahasiswa**

Yaitu seluruh individu yang tengah menempuh atau menimba ilmu di Universitas. Merupakan publik internal terpenting bagi Humas. Opini dan tingkah laku mahasiswa adalah faktor yang kuat dalam menentukan persepsi publik terhadap sebuah perguruan tinggi.

2. **Staf Fakultas**

Terdiri dari pimpinan fakultas dan jurusan (Dekan dan Wakil-wakilnya, Ketua Program/Jurusan/Departemen) serta seluruh Tenaga Pengajar (Dosen) dan seluruh staf karyawan atau tenaga administrasi. Mulai dari staf keamanan hingga para petugas kebersihan fakultas.

3. Alumni

Yaitu seluruh individu yang telah lulus atau telah menyelesaikan masa perkuliahan dan memperoleh gelar pendidikan dari Universitas. Salah satu publik eksternal yang menjadi inti dari fungsi kehumasan dimana Humas harus dapat membina hubungan yang baik dengan alumni.

4. Masyarakat dan Lingkungan Bisnis

Yaitu masyarakat disekitar perguruan tinggi dan lingkungan bisnis dimana perguruan tinggi melakukan *Community Relations* untuk menjangkau publik ini. Humas bertugas untuk mengingatkan warga sekitarnya bawa kampus membawa pengaruh positif bagi lingkungan, termasuk kontribusi positif dari sudut pandang budaya.

5. Pemerintah

Yaitu badan pemerintah setempat dan juga badan pemerintahan nasional. Dalam hal ini Universitas Mulawarman, yaitu badan pemerintahan Kota Samarinda

6. Media (Pers)

Membangun hubungan yang baik dengan media sama prinsipnya dengan proses membina hubungan yang membutuhkan proses cukup lama tapi mudah rusak jika tidak dikelola. Opini publik lebih terbentuk oleh hal-hal yang negatif daripada hal-hal positif. Tugas Humas adalah menyeimbangkan antara berita-berita di media yang mungkin akan membawa dampak kurang menguntungkan dengan prestasi dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh perguruan tinggi

7. Orang tua dan pihak terkait lainnya

Orang tua dalam ini dukungan bagi perguruan tinggi. Orang tua disini adalah orang tua mahasiswa, orang tua calon mahasiswa, donatur, pemimpin pendapat, penyandang dana institusi pendidikan yang menjadi mitra. (Ida Anggraeni Ananda, 101-103)

Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah kualitatif, hal itu menyebabkan data dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini juga bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif jenis studi kasus. Menurut Sulistyobasuki (2010:110), penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat yang cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta dan data secara valid untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan masalah penelitian pada tupoksi Humas Unmul berdasarkan pembagian ranah tanggung jawab, yaitu :

1. Pemberitaan dan Publikasi
2. Pelayanan dan Informasi
3. Kliping dan Dokumentasi

Hasil Penelitian

Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Humas Universitas Mulawarman

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:

1. Pemberitaan dan Publikasi
2. Pelayanan dan Informasi
3. Klipping dan Dokumentasi

Secara khusus 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 Klipping dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini penelitian di fokuskan pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Humas Unmul.

Secara sederhana dan singkat dapat dikatakan bahwa fungsi Humas adalah untuk menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan didalam atau diluar perusahaan atau institusi, karena Humas turut menjalankan fungsi manajemen.

Pemberitaan dan Publikasi

Pemberitaan dan publikasi membahas terkait dengan penyampaian proses edukasi melalui informasi baik melalui media cetak ataupun *online*. Pelaksanaan salah satu tugas dan fungsi Humas ini bertujuan untuk senantiasa menjaga citra positif Universitas Mulawarman. Berdasarkan hasil penelitian, 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.

Selain itu, dari hasil tabel analisis pemberitaan Humas Universitas Mulawarman 2018, terlihat selama tiga tahun terakhir terjadi penurunan dalam hal publikasi berita. Hemat penulis, hal tersebut disebabkan Humas Universitas Mulawarman belum memiliki target pemberitaan yang dilakukan setiap harinya oleh pimpinan (Kasubbag Humas) dan belum adanya variasi konten seperti inovasi, opini, prestasi dan lainnya. Ditambah dengan pelaksanaan tugas oleh staf Humas Universitas Mulawarman yang hanya menunggu instruksi atau arahan dari

pimpinan sehingga cenderung kurang inisiatif. Sehingga sikap yang lahir adalah pasif, sementara tugas humas adalah sebagai *communicator* (komunikator) sebagaimana dikutip dalam Ruslan (2005), yaitu penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan publiknya.

Selanjutnya dalam melaksanakan fungsi Humas, juga diperlukan jalinan hubungan yang baik dengan media. Dalam hal ini Humas Universitas Mulawarman telah menerapkannya dengan beberapa media lokal, satu diantaranya surat harian kabar KaltimPost. Hubungan media tersebut, penulis menilai cukup serius karena diikat oleh penandatanganan perjanjian kerjasama (*Memorandum of Understanding/MoU*). 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 hasil penelitian diatas, 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. Ditambah memperluas jangkauan hubungan media baik dengan media nasional maupun internasional dalam rangka menuju visi Unmul, *world class university*.

Menurut Yosol Iriantara (2005), *media relations* (hubungan media) merupakan bagian dari *public relations eksternal* yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publik untuk mencapai tujuan organisasi. Jika disimpulkan hubungan media adalah suatu tindakan oleh praktisi Humas sebagai kegiatan *public relations eksternal* dengan media massa sebagai langkah-langkah untuk membangun hubungan baik dengan media massa yang nantinya akan berdampak pada pemberitaan informasi atau pesan guna mempertahankan citra positif dari suatu institusi dalam hal ini Universitas Mulawarman.

Pelayanan dan Informasi

Berdasarkan hasil penelitian dalam wawancara diatas, dikemukakan bahwa 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. Diketahui, secara berkala setiap tahunnya Humas Universitas Mulawarman memberikan informasi mengenai seleksi masuk perguruan tinggi negeri baik untuk calon mahasiswa baru ataupun calon orangtua wali yang datang meminta dan sosialisasi ke sekolah-sekolah di seluruh kabupaten-kota Kalimantan Timur.

Dalam menerima keluhan, Humas Universitas Mulawarman juga dituntut untuk bersikap sigap dan proaktif dalam memberikan tanggapan. Berdasarkan hasil wawancara didapati Humas Universitas Mulawarman telah menjalankan program pemerintah yakni Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Layanan yang bersifat dua arah dan melibatkan partisipasi antara sivitas akademika dengan birokrat Unmul ini membantu dalam hal berinteraksi

secara mudah dan terpadu. Maka Humas Universitas Mulawarman juga sudah menjalankan salah satu fungsinya sebagai *communicator facilitator* (fasilitator komunikasi). 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 (Ruslan : 2006). Hanya saja program ini bukan lah murni milik Universitas Mulawarman secara mandiri melainkan terintegrasi dengan pemerintah pusat. Menurut peneliti, akan lebih baik jika Humas Unmul memiliki program aduan internal yang akan memotong proses birokrasi dan dapat lebih intens dalam melakukan evaluasi kinerja.

Selanjutnya dari hasil wawancara Humas Universitas Mulawarman turut menjalankan fungsinya sebagai *problem solving process facilitator* (fasilitator proses pemecahan masalah). Sebagai contoh kasus, ketika ada aksi demo mahasiswa di lingkungan Rektorat Unmul, Humas berperan sebagai mediator. Memberikan hak menyampaikan aspirasi oleh mahasiswa dan memberikan kesempatan hak jawab oleh pimpinan universitas (Rektor). Masih menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2006) mengatakan *problem solving process fasilitator* 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.

Kliping dan Dokumentasi

Ketersediaannya data yang valid menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan suatu institusi. Hal ini ditandai dengan adanya file-file atau dokumen-dokumen berupa kliping yang tersiapkan dengan rapi. Dalam buku *Manajemen Public Relations* oleh Ruslan (2003), dijelaskan 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.

Hasil penelitian dalam wawancara di atas menyatakan bahwa Humas Universitas Mulawarman sampai dengan saat ini masih menjalankan fungsi kliping dan dokumentasi. Salah satu tujuannya adalah sebagai bank data guna menyalurkan informasi yang valid jika sewaktu-waktu diperlukan oleh pimpinan. Pengklipingan yang di lakukan Humas Universitas Mulawarman dilakukan setiap harinya berdasarkan koran langganan yakni, KaltimPost, Tribun Kaltim, Koran Kaltim, dan SamarindaPos. Pengorganisasian berita atau artikel yang berkaitan tentang Unmul dikumpulkan menjadi satu buku yang dibagi edisi per bulan dengan total 12 buku.

Hemat peneliti, Humas Unmul sebaiknya juga melakukan pemantauan terhadap berita-berita di media online mengenai Unmul. Baik itu skala lokal, nasional maupun Internasional. Media online meliputi portal, website, radio-online, TV-online, pers online, mail-online dengan karakteristik masing-masing sesuai dengan fasilitas yang memungkinkan user memanfaatkannya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Dalam pelaksanaan pemberitaan dan publikasi Humas Universitas Mulawarman masih belum maksimal dan cenderung bersikap pasif. Tidak semua kegiatan dan pengumuman baik ditingkat Universitas, lembaga, fakultas dan mahasiswa dapat terpublikasikan karena minimnya sumber daya manusia. Ditambah pelaksanaan tugas oleh staf Humas Universitas Mulawarman lebih banyak menunggu instruksi atau arahan pimpinan (Kasubbag) sehingga kurang inisiatif. Selama tiga tahun terakhir terjadi penurunan publikasi berita disebabkan Humas Universitas Mulawarman tidak memiliki target pemberitaan setiap harinya dan belum adanya variasi konten seperti inovasi, opini, prestasi dan lainnya. Hubungan media yang dilakukan Humas Universitas Mulawarman juga dinilai belum cukup luas dan baik. Masih pada tataran media lokal dan perjanjian kerja sama yang tidak berjalan dalam waktu yang panjang seperti halnya dengan KaltimPost.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan dan informasi Humas Universitas Mulawarman telah menjalankan tugas serta fungsinya dengan cukup baik sebagai *communication facilitator* dan *problem solving process facilitator*. Meskipun ada kalanya informasi yang disampaikan oleh Humas Universitas Mulawarman (komunikator) tidak diterima dengan baik oleh sivitas akademika dan masyarakat umum (komunikan) sehingga terjadi bias informasi.
3. Dalam pelaksanaan kliping dan dokumentasi Humas Universitas Mulawarman menurut hasil Penelitian baru dilakukan sebatas media surat harian kabar harian (koran) lokal yaitu KaltimPost, Tribun Kaltim, Koran Kaltim, dan SamarindaPos. Pengorganisasian berita atau artikel yang berkaitan tentang Universitas Mulawarman dikumpulkan menjadi satu buku yang dibagi edisi per bulan dengan total 12 buku. Humas Universitas Mulawarman belum melakukan analisis yang mendalam mengenai pemberitaan di media massa dan belum melakukan pemantauan terhadap berita-berita online baik skala lokal, nasional maupun internasional.

Saran

1. Humas Universitas Mulawarman diharapkan memiliki *timeline* dan target kerja dalam hal pemberitaan. Jika memungkinkan memasang papan *timeline* ukuran besar pada ruang kerja, sehingga proses *controlling* tidak hanya

- berasal dari pimpinan (Kasubbag), namun dapat dari diri sendiri dan rekan kerja.
2. Menurut penulis, minimnya sumber daya manusia di Humas Universitas Mulawarman dapat di *manage* dengan membuat group koordinasi Humas se-Unmul dan lembaga mahasiswa via media sosial seperti whatsapp, line dan lain-lain. Sehingga dapat mengakomodir semua pemberitaan dan pengumuman di lingkungan Universitas Mulawarman.
 3. Diharapkan adanya variasi konten dalam hal pemberitaan agar tidak terkesan monoton. Seperti inovasi, prestasi dosen atau mahasiswa, opini, data grafik perkembangan tahunan, dan rubrik lainnya pada situs website Unmul sehingga dapat lebih informatif.
 4. Humas Universitas Mulawarman diharapkan dapat bersikap proaktif dalam menyebar luaskan informasi sehingga terbangun pengetahuan serta citra positif bagi institusi kepada khalayak (internal dan eksternal) sehingga tidak terjadi bias informasi.
 5. Diharapkan Humas Universitas Mulawarman mampu memperluas jangkauan *media relations* (hubungan media) dalam waktu jangka panjang baik pada skala lokal, nasional dan internasional. Serta mengadakan program media *gathering* guna menjaga keakraban dan hubungan baik dengan media.
 6. Humas Universitas Mulawarman diharapkan memiliki program aduan atau laporan internal sehingga dapat memotong proses birokrasi dan dapat lebih intens dalam melakukan evaluasi kinerja.
 7. Menurut penulis dirasa perlu melakukan analisis media secara periodik terhadap citra Universitas Mulawarman melalui pemberitaan di media-media. Misalnya jumlah berita positif dan negatif tentang civitas akademika Universitas Mulawarman yang dimuat dalam media cetak dan media online per bulan. Sehingga Humas Universitas Mulawarman dapat menentukan strategi jenis, topik, dan konten berita yang dapat di publikasikan kepada media massa guna meng-*counter issue*.

Daftar Pustaka

- Ananda, Ida Anggraeni. *Public Relations: Sebuah Telaah dari Sudut Fungsi, Peran dan Kedudukannya dalam Organisasi, Jurnal Visi Komunikasi*. 2004, Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana, Jakarta.
- Ardianto, Soemirat Soleh Prof. Dr. M.S. 2010. *Dasar-Dasar Public Relation*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Basuki, Sulisty. 2010. *Metode Penelitian*, Penaku, Jakarta.
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-Dasar Humas*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ruslan, Rosadi. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya (edisi Revisi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.