

**PERAN HUMAS DALAM
PEMENUHAN KEBUTUHAN
INFORMASI PORTAL AKADEMIK
BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS
SAM RATULANGI**

Oleh :

Mercy J. G. M. Matheos

Eva Marentek

Meiske Rembang

Email : mercy.matheos@yahoo.com

Abstrak

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Humas Universitas Sam Ratulangi dinilai masih mengalami berbagai kendala dalam pemenuhan informasi mahasiswa mengenai gangguan teknis yang seringkali terjadi di halaman Portal Akademik. Apabila terjadi gangguan teknis pada halaman portal maupun didalam sistem penggunaannya, mahasiswa tidak mendapatkan pemberitahuan menyeluruh dari pihak Humas Universitas sehingga seringkali mahasiswa terlambat dalam memenuhi ketentuan atau persyaratan akademik, begitu juga dengan informasi yang ada di Portal Akademik Unsrat jarang di perbaharui. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Adapun teori yang digunakan, Teori Excellence in Public Relations, teori ini di perkenalkan oleh James Grunig dan Hunt, yang keduanya mengidentifikasi

empat model yang diterapkan praktisi public relations dalam menjalin hubungan dengan publik. Keempat model tersebut adalah: Model Press Agency/Publicitas, Model Public Informan, Model Two-Way Symmetric. Dari hasil penelitian, semua informasi memang ada di portal namun alangkah baiknya informasi itu harus di sosialisasikan ditingkat fakultas bisa informasikan lewat pengeras suara itu menjadi salah satu sarana penyambung informasi. Dan setiap informasi yang turun dari rektorat seharusnya langsung bisa di publikasikan tidak perlu tertahan di UPT karena setiap informasi yang turun tentunya sudah ada koordinasi dari setiap bidang baik bidang akademik, kemahasiswaan dan humas. Seharusnya prosedurnya sudah harus ada pembenahan seperti humas di berikan kewenangan untuk mengupdate setiap informasi langsung ke portal tidak perlu menunggu UPT yang publikasi sehingga informasinya tepat waktu.

Kata kunci: Humas, Informasi, Portal Akademik, Mahasiswa

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN
THE FULFILMENT INFORMATION
PORTAL FOR STUDENT ACADEMIC
UNIVERSITY OF SAM RATULANGI**

By:

Mercy J. G. M. Matheos

Eva Marentek

Meiske Rembang

Email: mercy.matheos@yahoo.com

Abstract

Background problem in this research is the Sam Ratulangi University Publicist assessed experience various constraints in fulfilling the student information regarding the technical disorders that often occur in the Academic Portal page. In case of technical interference on the portal as well as its use in the system, students do not get thorough notification of the public relations of the University so that students are often late in fulfilling the conditions or requirements academic, as well as information on Academic Portal Unsrat is rarely updated. Using research methods a descriptive qualitative aims to illustrate, describe, explain and respond in more detail the issues that will be examined by studying the extent may be an individual, a group or an event. As for the theory being used, the theory of Excellence in Public Relations, this theory in the introduction by James Grunig and Hunt, both of which identified four models applied public relations practitioner in establishing relationships with the public. All four models are: models of Press Agency, Publicity/Public Model Informant, two-way Symmetric Model. From

the results of the study, all of the information on the portal do exist but it would be nice that information must be socialised present faculty can inform through loudspeakers that became one of the means connector information. And any information should be moved down from the jump could be published there is no need to stick on the UPT because any information would have down there is coordination of every good field academics, Student Affairs and public relations. Should the procedure already there should be improvements such as public relations given the authority to update any information directly to the portal does not need to wait for the publication of the UPT so the information on time.

Keywords: Public Relations, Information, Academic Portal, Students

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi, pendidikan tinggi Indonesia menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya yang dimiliki sehingga mampu menghasilkan output berkualitas yang berdaya saing tinggi. Tuntutan peningkatan kualitas ini datang dari civitas akademika sebagai bagian organisasi (publik internal) untuk meningkatkan kualitas pengajaran yang dapat menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu menghadapi persaingan. Pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab lembaga perguruan tinggi membutuhkan interaksi dengan publiknya (publik internal), sehingga perguruan tinggi perlu melakukan pembenahan internal antara lain melalui peningkatan komunikasi antarcivitas akademika untuk menghasilkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pendidikan perguruan tinggi. Serta peran pendidikan perguruan tinggi semakin penting dan strategis dalam menjawab permasalahan dan tuntutan yang timbul di mahasiswa.

Universitas Sam Ratulangi, sebagai pusat pendidikan perguruan tinggi di Kota Manado, dalam perkembangan kiprahnya di tingkat masyarakat dituntut untuk menghasilkan produk-produk berkualitas, baik dalam hal lulusan, sistem pendidikan yang dikembangkan, peningkatan hasil penelitian serta kualitas pengabdian pada masyarakat yang mampu menjawab permasalahan dan tantangan pembangunan. Dalam memenuhi kiprah tersebut, perguruan tinggi memerlukan dukungan perangkat kerja tertentu yang dikenal

sebagai Hubungan Masyarakat (Humas) untuk mengenalkan atau menunjukkan kemampuannya sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi yang memiliki tradisi kuat dalam bidang ilmu, pengetahuan dan teknologi (Iptek) tertentu, yaitu mengangkat isu-isu relevan yang dimunculkan, program unggulan dan dukungan yang dimilikinya (Hubeis, M. 1997).

Peran humas semakin variatif dan strategis terlebih dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatnya persaingan perguruan tinggi (antar sesama PTS dan PTN), berkembangnya media massa cetak dan elektronik, kristisnya pandangan masyarakat terhadap perkembangan pendidikan tinggi dan kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah yang terkait dengan pendidikan dan perguruan tinggi, menyebabkan perguruan tinggi harus mampu mengelola informasi yang akan disampaikan pada masyarakat agar masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang jelas dan lengkap tentang perguruan tinggi.

Ketentuan yang menyangkut akreditasi dan pemahaman mahasiswa tentang akreditasi terkadang tidak linier sehingga menimbulkan kesalahpahaman ditengah-tengah mahasiswa. Kesalahpahaman yang berangkat dari ketidaktahuan tersebut berpotensi pada munculnya reaksi, yang jika tidak direspon atau tidak diberikan penjelasan dengan cepat dan tepat, dapat menimbulkan kerugian bagi perguruan tinggi. merespon semua persoalan yang muncul ditengah-tengah masyarakat yang berkaitan dengan perguruan tinggi

menjadi bagian dari tugas humas. Mahasiswa dapat mengetahui keberadaan sebuah perguruan tinggi dengan segala sumber daya yang dimiliki melalui humas.

Humas (*Public Relations*) merupakan salah satu komponen dalam manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi termasuk perguruan tinggi. Kehadiran humas menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan keberlangsungan sebuah perguruan tinggi secara positif. Humas atau biasa dikenal dengan public relations mencakup semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara perguruan tinggi yang bersangkutan dengan siapa saja (pribadi/masyarakat) yang berkepentingan. Humas berperan menciptakan dan memelihara citra perguruan tinggi, sehingga penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kerja humas.

Universitas Sam Ratulangi sebagai bagian dari pendidikan nasional dituntut untuk peka terhadap kebutuhan mahasiswa sekaligus mampu mengatasi permasalahan akademik, melalui pengembangan paradigma pendidikan tinggi, yaitu otonomi, akuntabilitas, akreditasi dan evaluasi. Untuk mendorong upaya peningkatan daya saing tersebut, dibutuhkan pengembangan komunikasi publik, baik internal maupun eksternal. Sesuai dengan fungsinya, Humas diharapkan dapat lebih berperan dalam mendukung perguruan tinggi menghadapi otonomi dan globalisasi. Langkah pertama dalam pengembangan Humas di Universitas Sam Ratulangi adalah dengan memberikan peran yang lebih besar kepada Humas untuk melaksanakan fungsinya. Untuk itu,

kedudukan Humas dalam organisasi perguruan tinggi perlu ditingkatkan, misalkan menjadi suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan otonomi untuk melaksanakan kegiatan komunikasi publik internal dan eksternal.

Berbagai alat dan metode digunakan Humas Universitas Sam Ratulangi untuk menyebarkan informasi dan membentuk program hubungan internal, seperti menerbitkan media internal Portal Akademik, kalender rencana, publikasi laporan tahunan dan kebijakan perguruan tinggi, membuat Buku Pedoman Fakultas dan Universitas, dan mempersiapkan acara-acara khusus seperti Hari Wisuda, Dies Natalis, Seminar, Kuliah Umum, dan sebagainya.

Namun dalam pelaksanaannya, Humas Universitas Sam Ratulangi dinilai masih mengalami berbagai macam kendala dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, yaitu pemenuhan informasi mahasiswa mengenai gangguan teknis yang seringkali terjadi di halaman Portal Akademik. Apabila terjadi gangguan teknis pada halaman portal maupun di dalam system penggunaannya, mahasiswa tidak mendapatkan pemberitahuan menyeluruh dari pihak humas Universitas. Sehingga seringkali banyak mahasiswa terlambat dalam memenuhi ketentuan atau persyaratan akademik, seperti dalam pengisian KRS Online, pendaftaran beasiswa online, dan registrasi ulang setelah melakukan pembayaran SPP, tidak sedikit mahasiswa yang mengemukakan keluhan mereka. Begitu juga dengan informasi yang sekarang ada di portal akademik unsrat jarang di

perbaharui, seperti informasi beasiswa, informasi akademik, kegiatan mahasiswa, seputaran registrasi, diskusi, dll.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Universitas Sam Ratulangi dengan judul Peran Humas Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Portal Akademik Bagi Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Humas

Menurut Rosady Ruslan (2005: 6), bahwa: public relation merupakan seni (arts) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.

Menurut F. Rachmadi (1992: 20) terdapat beberapa kesamaan pokok pikiran yang terkandung dalam pengertian humas, yaitu:

- 1) Public relations merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh goodwill, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dengan publik/masyarakat.
- 2) Sasaran public relations adalah opini publik yang favorable, menguntungkan semua pihak.
- 3) Public relations merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen guna

mencapai tujuan yang spesifik dari organisasi/perusahaan.

4) *Public relations* adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan/organisasi dengan masyarakat melalui proses komunikasi timbal balik atau dua arah.

Fungsi dan Peran Humas

a. Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernays dalam Rosady Ruslan (2005:18) ada tiga fungsi utama humas/PR, yaitu:

- a). Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b). Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan secara langsung.
- c). Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu organisasi sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Sedangkan menurut Zulkarnain Nasution (2006:28) fungsi humas pada lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a). Mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (komunikasi tatap muka) dan tidak langsung (melalui media/pers) kepada pimpinan lembaga publik internal (dosen/guru, karyawan dan mahasiswa/siswa).
- b). Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik internal dan publik

eksternal, seperti: menyampaikan informasi kepada pers dan promosi.

c). Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.

Sementara itu, khusus dalam menyoroti humas perguruan tinggi Nasution (2006) menyampaikan fungsi penting lainnya yang harus dilakukan humas perguruan tinggi ada dua hal, yakni :

a. Fungsi membangun (konstruktif), dalam hal ini perguruan tinggi dapat membagi pada aspek keilmuan sebagai alat memecahkan masalah yang dapat diterima masyarakat, dan kebijakan perguruan tinggi bisa diterima segenap civitas akademika.

b. Fungsi korektif, dimana humas harus mampu menetralsir setiap opini negatif yang berkembang di masyarakat internal maupun eksternal. Fungsi korektif ini berusaha agar perguruan tinggi tidak melakukan sesuatu yang bisa merugikan organisasi. Selain itu juga memberikan input yang diperlukan dalam mengambil kebijakan.

b. Peran Humas

Menurut Nasution (2006:30), ada tiga alasan yang mendasari pentingnya peran humas di perguruan tinggi:

1. Pengelolaan perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri, pada masa sekarang dan mendatang semakin otonom, sehingga pimpinan sering menghasilkan kebijakan yang terkait dengan perguruan tingginya. Karena itu, dibutuhkan suatu bagian dalam hal ini bagian humas yang secara terus-menerus dan terencana mensosialisasikan, memberikan informasi kebijakan tersebut

kepada masyarakat di dalam perguruan tinggi (mahasiswa, dosen, Staf Humas) dan masyarakat di luar perguruan tinggi (orang tua mahasiswa, alumni, lembaga/instansi lain).

2. Persaingan yang sehat dan dinamis antarsesama perguruan tinggi di dalam negeri dan internasional dalam merebut minat calon mahasiswa, orang tua calon mahasiswa, dan masyarakat luas, membuat pimpinan perguruan tinggi dituntut menyiapkan suatu bagian dalam hal ini humas untuk mengelola informasi yang jelas dan memberikan kesan citra positif.

3. Perkembangan media massa cetak dan elektronik di daerah semakin meningkat, misalnya surat kabar, radio swasta, dan televisi lokal di daerah, yang sudah pasti selalu mencari informasi yang aktual di perguruan tinggi. Oleh sebab itu dibutuhkan bagian dalam hal ini bagian humas untuk membina hubungan yang harmonis dengan pihak pers tersebut. Tujuannya agar informasi atau berita-berita yang positif dan membangun tentang perguruan tingginya selalu menjadi bahan informasi pers tersebut.

Tujuan Humas

Humas pada hakikatnya adalah aktivitas, maka sebenarnya tujuan humas dapat di analogikan dengan tujuan komunikasi, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikasinya.

Tujuan humas menurut Frida Kusumastuti (2002: 20) adalah sebagai berikut:

1) Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi)

2) Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi)

3) memelihara dan menciptakan kerja sama (Aspek Psikomotoris)

Menurut F. Rachmadi (1992: 20), tujuan humas pada dasarnya adalah: “untuk memperoleh goodwill, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dengan publik masyarakat atau orang diluar organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, humas berusaha menciptakan hubungan yang harmonis dengan public/masyarakat melalui proses komunikasi timbal balik yang saling menguntungkan”.

Media Humas

Media humas di lembaga pendidikan menurut Zulkarnain Nasution (2006:145) ada dua jenis yaitu:

1). Jenis Media Internal

Media internal sasarannya publik internal. Ada beberapa jenis media internal yang sering digunakan praktisi humas di lembaga pendidikan, antara lain:

- a). Warta atau Bulletin
- b). Papan Informasi
- c). Papan Foto
- d). Spanduk dan Baliho
- e). Kotak Saran
- f). Presentasi Video dan Slide
- g). Stasiun Radio Sendiri
- h). Kaset Video dan LCD
- i). Komunikasi Tatap Muka

j). Acara keluarga

k). Klub Sosial

l). Literatur Pengenalan/Informasi

m). Jaringan Telepon Internal

2). Jenis Media Eksternal

Media eksternal sasarannya publik eksternal. Guna menjangkau khalayak tertentu untuk mencapai tujuan humas. Adanya humas eksternal yang berfungsi memberikan informasi dan penyampaian komunikasi kepada pihak atau lembaga luar. Media eksternal antara lain:

- a). Jurnal Eksternal
- b). Media Audio Visual
- c). Literatur Edukatif
- d). Komunikasi Lisan
- e). Pameran
- f). Seminar dan Konferensi
- g). Sponsor
- h). Media Cetak
- i). Media Elektronik
- j). Media tatap muka secara langsung
- k). Media Cetakan
- l). Spanduk dan umbul-umbul
- m). Company Profile (profil lembaga pendidikan)
- n). Special Event (kegiatan khusus dalam humas)
- o). Media Internet

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan humas di lembaga pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu media internal dan media eksternal, dimana media internal ditunjukkan untuk kalangan di dalam lembaga pendidikan itu sendiri, misalnya bulletin, papan informasi, spanduk, papan foto dan lain-lain sedangkan media eksternal merupakan media yang ditunjukkan untuk mahasiswa atau publiknya, misalnya media internet, special event, media cetakan, spanduk dan lain sebagainya.

Pengertian Media Portal Akademik Universitas Sam Ratulangi

Portal Akademik Universitas Sam Ratulangi, merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (universitas/fakultas/program studi) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Pengguna Portal Akademika ini terdiri dari 3 jenis yaitu :

1. Administrator.
2. Mahasiswa.
3. Dosen.

Di Universitas Sam Ratulangi sendiri, media pemenuhan informasi internet yang di gunakan oleh humas Universitas

Sam Ratulangi adalah Portal Akademik. Portal Akademik Unsrat memungkinkan mahasiswa dan dosen serta staff/pegawai humas untuk melakukan akses di dalam media Portal Akademik tersebut. Dengan tujuan agar memudahkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan akademik yang bersifat online, serta memberikan sarana mudah bagi mahasiswa untuk mencari informasi seputar perkuliahan ataupun akademis. Mahasiswa, dosen serta staff/pegawai diberikan akses langsung ke dalam Portal Akademik dengan menggunakan akun pribadi berupa Nomor Induk, serta Password akun untuk menjaga keamanan serta kerahasiaan akun pribadi milik pengguna Portal Akademik. Hal ini ditujukan agar mahasiswa, dosen serta staff kepegawaian dapat lebih mudah mengakses informasi yang bersifat akademik dan memperkecil jendela informasi di masing-masing fakultas.

Adapun fungsi dari Portal Akademik Universitas Sam Ratulangi adalah sebagai berikut ;

- 1) Menyusun Kartu Rencana Studi (KRS) secara online
- 2) Mencetak Kartu Rencana Studi (KRS)
- 3) Mencetak Kartu Hasil Studi (KHS)
- 4) Mencetak Transkrip Nilai
- 5) Sebagai media penyebaran informasi akademik
- 6) Sebagai media untuk forum diskusi online antara pengajar dan mahasiswa
- 7) Sebagai media pengumuman online
- 8) Untuk pendaftaran Beasiswa Online

9) Untuk pendaftaran wisuda bagi para calon wisudawan

10) Sebagai media Input Nilai bagi Akademisi di masing-masing Fakultas

METODE PENELITIAN

Metode Kualitatif

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan melakukan pengamatan, dan peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data. Dengan observasi ini maka dapat yang diperoleh akan lebih lengkap, dan sampai mengetahui

pada tingkat dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2012). Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung di lapangan sambil mencari informasi mengenai masalah yang diteliti. Observasi yang dilakukan observasi tentang program kerja humas, media komunikasi dan informasi, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas yang mendukung peran humas.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam usulan penelitian ini peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan di kembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga di harapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual dan akurat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen. Dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai dokumen yang mendukung seperti sejarah Universitas, visi misi, struktur organisasi, data informasi Portal Akademik mahasiswa Unsrat, dan program kerja Kehumasan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil Wawancara

Peneliti :

Bagaimana koordinasi antara biro umum dengan humas dalam penyebaran publikasi dan informasi di portal unsrat?

Informan :

Dalam struktur organisasi posisi humas berada dalam biro umum tentunya dari biro

umum selalu mengontrol dan mengawasi bagaimana kinerja bagian humas dalam menjalankan fungsinya. Selalu ada komunikasi yang baik antara biro umum dan humas unsrat agar supaya terciptanya saling pengertian dan kerjasama yang baik. Setiap informasi yang ada di rektorat sebelum di publikasikan selalu ada koordinasi dari bidang humas dengan bidang akademik. (LM)

Peneliti :

Apa fungsi dan peran humas unsrat?

Informan :

Fungsi dan peran humas unsrat yaitu menciptakan citra baik organisasi, baik kepada publik, klien. Menyampaikan informasi mengenai organisasi kepada stakeholder (Komunikasi Publik), meredam dan mengatasi kondisi darurat agar tidak semakin berkembang karena perpecahan dalam organisasi, memaksimalkan media sosial secara bijak agar citra dan karakter positif, ketika di kelola akan lebih baik di terima publik, kegiatan Organisasi agar lebih di kenal masyarakat luas. Tentunya peran humas harus secara sigap cepat tanggap dalam menganalisa dan mengevaluasi issue yang berkembang. (YS)

Peneliti :

Ada berapa humas di Universitas Sam Ratulangi?

Informan :

Humas di Universitas Sam Ratulangi merupakan satu tugas dalam biro umum, kita ada tim yang menjalankan fungsi dan peran humas. Peranan humas sangat penting di tingkat universitas regulasi akademik tentunya kita memberikan satu informasi

termasuk data-data dan bagaimana kebijakan-kebijakan di bidang akademik dalam satu sistem sudah baku portal dan regulasi sudah tersistem yang menjadi pertanyaan ini apabila kurang tauhan oleh mahasiswa atau masyarakat tentang bagaimana pendaftaran mahasiswa baru secara online humas harus memberikan informasi apakah itu informasi melalui media online atau media cetak sehingga dalam program itu kita memberikan satu pemahaman supaya publik mengetahui, karena peran humas itu sangat penting bagi masyarakat maupun mahasiswa untuk mendapatkan satu informasi. Informasi ini tentunya kita harus mengkaji menelaah supaya dapat memberikan satu data yang valid sehingga jangan membingungkan masyarakat atau mahasiswa. (DP)

Peneliti :

Kendala apa yang seringkali terjadi dalam mempublikasikan informasi akademik unsrat?

Informan :

Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah jelas namun pengawasan- pengawasan di masing-masing subbagian terkendala karena tidak di awasi oleh masing-masing jadi kelihatannya poksi masing-masing subbagian itu sudah jelas dia melakukan menginput data untuk masuk dalam sistem sehingga ada kelemahan karena operator, itu sebenarnya atasan langsung harus mengontrol apakah data atau informasi yang di berikan sudah di publikasi atau belum. (DP)

Peneliti :

Aspek-aspek yang menghambat humas dalam memberikan informasi terkait pemberitahuan yang ada di halaman portal akademik?

Informan :

Setiap informasi yang turun dari rektorat seharusnya langsung bisa di publikasikan tidak perlu tertahan di UPT karena setiap informasi yang sudah turun tentunya sudah ada koordinasi dari setiap bidang baik bidang akademik, kemahasiswaan dan humas. Seharusnya prosedurnya sudah harus ada pembenahan seperti humas di berikan kewenangan untuk mengupdate setiap informasi langsung ke portal tidak perlu menunggu UPT yang publikasi. Begitu juga dengan fakultas, setiap informasi atau pengumuman akademik seputaran fakultas bisa langsung di publikasikan oleh fakultas di halaman portal, sehingga informasinya tepat waktu dan tepat sasaran. (HK)

Peneliti :

Upaya yang di lakukan humas unsrat untuk mengatasi hambatan atau kendala dalam memberikan informasi di halaman portal akademik?

Informan :

Semua informasi memang ada di portal unsrat namun alangkah baiknya informasi itu harus di sosialisasikan karena walaupun sudah ada di online tetapi di tingkat fakultas bisa informasikan lewat pengeras suara itu menjadi salah satu sarana penyambung informasi, sosialisasi di tingkat fakultas juga perlu. (DP)

Peneliti :

Apakah setiap informasi akademik yang ada di portal akademik unsrat merupakan tugas dan fungsi humas atau fungsi WR 1?

Informan :

Setiap informasi yang ada di halaman portal akademik sudah ada koordinasi antara humas, bidang akademik dan PTI. (DP)

Peneliti :

Bagaimana humas unsrat membangun jaringan komunikasi dengan mahasiswa (publik internal) dan masyarakat (publik eksternal)?

Informan :

Membangun jaringan komunikasi disini dalam artian kerjasama membuat suatu sosialisasi, kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi kerjasama dengan pihak swasta kita melakukan publikasi tentang program-program universitas itu bagian dari humas. (DP)

Peneliti :

Apakah distribusi informasi dari humas unsrat ke PTI lancar atau sering terlambat?

Informan :

Distribusi informasi dari humas atupun pihak akademik lainnya dalam rangka penyebarluasan informasi, selalu berjalan lancar. Pihak PTI selaku penyebar informasi selalu menunggu persetujuan dan informasi dari pihak humas. Pihak humas juga, dalam rencana akan menyebarluaskan informasi oleh PTI, selalu menginformasi terlebih dahulu. (VT)

Peneliti :

Apa hambatan yang sering terjadi di PTI untuk publikasi informasi di portal unsrat?

Informan :

PTI memang masih menemukan masalah ketika akan menyebarluaskan informasi. Masalah yang banyak ditemukan saat akan menyebarluaskan informasi yakni listrik. Pemadaman yang dilakukan PLN, menjadi banyak masalah ditemukan. Masalah lainnya yang ditemukan adalah koneksi jaringan internet yang terkadang memiliki gangguan. Pihak PTI mengaku masalah teknis belum ditemukan selama ini, karena SDM di pihak PTI semuanya sudah sesuai dengan kebutuhan tenaga. (VT)

Peneliti :

Menurut anda apa keunggulan dari portal akademik unsrat, apakah anda sering memiliki kendala selama menggunakan portal akademik unsrat?

Informan :

Keunggulan utama dari portal akademik unsrat yaitu mempermudah mahasiswa dalam pengurusan KRS, KHS karena bersifat online. Kendalanya seringkali sistem error gagal akses web. (GL)

Fitur yang tersedia di portal akademik unsrat sudah lebih canggih sehingga lebih memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Kendalanya portal masih sering mengalami error, ketika banyak mahasiswa sedang mengakses portal secara bersamaan maka akan terjadi error atau slow loading pada portal. (CK)

Lebih mempermudah mengontrak mata kuliah dan mencetak nilai. Kendala yang saya temui ketika portal di tutup, untuk mengubah mata kuliah yang salah di kontrak prosesnya sangat sulit. Karena kurangnya sosialisasi portal akademik pada mahasiswa

dan setiap informasi akademik kurang terupdate di halaman portal. Kami mahasiswa lebih sering mendapat informasi dari mulut ke mulut. (ML)

Memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi akademik. Tetapi seringkali websitenya gangguan tidak dapat di akses. (KM)

Bisa lebih mudah mendapatkan informasi seputaran perkuliahan. Kendala yang pernah saya temui nilai yang sudah di serahkan dosen mata kuliah ke pihak SIM tidak di input di portal sehingga di portal nilai E keluar secara otomatis. Dampaknya mahasiswa yang di persulit dengan mengontrak kembali mata kuliah tersebut. (HD)

Memudahkan mahasiswa untuk mengontrak mata kuliah, lebih mudah mendapatkan informasi baik dari Universitas maupun di fakultas. Kendalanya informasi yang ada di halaman portal kurang terpenuhi. (MR)

Membantu mahasiswa untuk mencetak KRS, KHS, Transkrip dengan mudah. Kendalanya saat portal gagal di akses kami mahasiswa tidak mendapat pemberitahuan yang jelas mengenai portal. Sehingga mahasiswa seringkali terhambat dalam pemenuhan administrasi di kemasiswaan maupun di SIM. (SS)

Keunggulan dari portal akademik unsrat bisa jadi media untuk mempermudah proses administrasi. Kendalanya portal kurang update, informasi yang kurang terpenuhi dan pelayanan yang terkadang kurang memuaskan. (AT)

Mempermudah mahasiswa untuk cek nilai setiap semester, kendala kurangnya informasi akademik yg di publikasikan di

portal, sehingga banyak mahasiswa kurang memperoleh informasi seputaran kampus. (DK)

Mempermudah mahasiswa dalam mengakses data studi seperti KHS, KRS, Transkrip nilai dll. Kendalanya pada informasi yang ada di halaman portal akademik seperti informasi beasiswa yang jarang di publikasikan di portal, sehingga sedikit mahasiswa yang mengetahui beasiswa apa saja yang ada di unsrat. (MP)

Kelebihan portal akademik adalah sistem yang berbasis online, jadi untuk mengupdate informasi lewat portal akademik bisa dilakukan kapan saja berbeda dengan sistem manual. Kelemahan dari portal akademik ini, adalah pesan yang berupa informasi tidak secara berkala atau terupdate dilakukan pihak pengelola. Portal juga masih banyak butuh pembenahan karena masih banyak terdapat masalah ketika ada mahasiswa yang ingin mengakses. (OL)

PEMBAHASAN

Fungsi dan Peran Humas di lembaga pendidikan

Di era global lembaga pendidikan semakin dituntut harus memberikan pelayanan yang profesional kepada publik internal (khususnya para mahasiswa) dan publik eksternal (masyarakat dan lembaga luar). Hal ini di karenakan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan lembaga pendidikan dewasa ini semakin kritis dan realistis dalam memilih dan menentukan lembaga pendidikan seperti apa yang layak sebagai tempat menimba ilmu penegetahuan.

Nasution (2006), Ada 3 (tiga) alasan yang mendasar pentingnya peran humas pada lembaga pendidikan pada masa sekarang dan mendatang, yakni: pertama, pengelolaan lembaga pendidikan yang semakin otonom, sehingga pimpinan lembaga pendidikan secara kontinu selalu menghasilkan kebijakan yang terkait pada lembaga pendidikan tersebut, kedua, persaingan yang sehat dan dinamis antar sesama lembaga pendidikan dalam merebut minat peserta didik, ketiga, perkembangan media massa cetak maupun media elektronik (televisi lokal) di daerah. Oleh karena itu, di butuhkan Humas yang secara kontinu dan terencana mensosialisasikan, memberikan informasi kebijakan tersebut kepada masyarakat internal maupun eksternal. Dengan demikian peran dan fungsi humas bagi suatu lembaga pendidikan meliputi: membantu mencari solusi dalam menyelesaikan masalah antar lembaga pendidikan dengan masyarakat, bertindak sebagai mediator untuk membantu pimpinan lembaga pendidikan, dan humas membantu mengatasi permasalahan yang terjadi pada lembaga pendidikan dengan memberikan masukan kepada pimpinan.

Nasution 2006, Membangun jaringan komunikasi humas perguruan tinggi memiliki posisi yang strategis untuk membangun opini publik dan melaksanakan kerjasama antar sesama humas perguruan tinggi. Manfaat dari membangun jaringan forum komunikasi humas perguruan tinggi ini adalah:

1. Meningkatkan jaringan komunikasi kehumasan perguruan tinggi yang terkait dengan informasi dan publikasi tri dharma perguruan tinggi, yakni: kegiatan

pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, dan kebijakan perguruan tinggi.

2. Meningkatkan komunikasi antar praktisi humas perguruan tinggi.

3. Meningkatkan perspektif kinerja humas secara profesional.

4. Sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah di perguruan tingginya masing-masing.

5. Menggali konsep posisi dan keberadaan humas perguruan tinggi kedepan dalam struktur organisasi.

Nasution (2006), Fungsi Manajemen Humas pada lembaga pendidikan meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan dan pengawasan dalam konteks kegiatan di lembaga pendidikan.

a. Fungsi Perencanaan

Perencanaan meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang di perlukan, dan berapa jumlah biayanya.

b. Fungsi Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian bertujuan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip manajemen lembaga pendidikan.

c. Fungsi Penggerakan

Menggerakan dalam hal ini merangsang anggota-anggota organisasi melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik

d. Fungsi Pengkoordinasian

Pengkoordinasian berarti menjaga agar masing-masing tugas-tugas yang telah diberi wewenang dan tanggung jawab dikerjakan sesuai dengan aturan dalam mencapai tujuan.

e. Fungsi Pengarahan

Pengarahan di lakukan agar kegiatan yang di lakukan bersama tetap melauai jalur yang di tetapkan, tidak terjadi penyimpangan yang dapat menimbulkan terjadinya pemborosan.

f. Fungsi Pengawasan

Secara umum pengawasan dikaitkan dengan upaya mengendalikan, membina, dan pelurusan sebagai upaya pengendalian kualitas pendidikan.

KESIMPULAN

1. Peran dan Fungsi Humas Universitas Sam Ratulangi yaitu menciptakan citra baik organisasi, baik kepada publik, klien. Menyampaikan informasi mengenai organisasi kepada stakeholder (meliputi: mahasiswa, dosen, staf administrasi, alumni, masyarakat, pemerintah, media pers, dan orang tua mahasiswa), meredam dan mengatasi kondisi darurat agar tidak semakin berkembang karena perpecahan dalam organisasi, memaksimalkan media sosial secara bijak agar citra dan karakter positif, ketika di kelola akan lebih baik di terima publik, kegiatan Organisasi agar lebih di kenal masyarakat luas.

2. Media yang digunakan Humas untuk mendukung kegiatan dalam memberikan informasi akademik di Universitas Sam Ratulangi diantaranya; Pers Release, Konferensi Pers, Penerbitan bulletin atau warta, Brosur, Papan Informasi, Pameran, Audio Visual (Dalam Bentuk VCD), Komunikasi Tatap Muka.

3. Setiap informasi yang turun dari rektorat seharusnya langsung bisa di publikasikan tidak perlu tertahan di UPT karena setiap informasi yang turun tentunya sudah ada

koordinasi dari setiap bidang baik bidang akademik, kemahasiswaan dan humas. Seharusnya prosedurnya sudah harus ada pembenahan seperti humas di berikan kewenangan untuk mengupdate setiap informasi langsung ke portal tidak perlu menunggu UPT yang publikasi sehingga informasinya tepat waktu.

4. Semua informasi memang ada di portal namun alangkah baiknya informasi itu harus di sosialisasikan ditingkat fakultas bisa informasikan lewat pengeras suara itu menjadi salah satu sarana penyambung informasi.

SARAN

1. Untuk Mahasiswa

Mahasiswa harus sering mengakses portal akademik dan melihat setiap informasi-informasi yang ada di portal, fungsikan forum diskusi antara pengajar dan mahasiswa sehingga tercipta komunikasi yang baik antar civitas akademika Unsrat.

2. Untuk Humas

Humas perlu mengadakan sosialisasi minimal di setiap orientasi mahasiswa baru mengenai portal akademik.

3. Untuk UPT TIK

Di harapkan setiap informasi dari rektorat maupun dari setiap fakultas bisa segera di publikasikan agar supaya tidak ada informasi yang masih tertahan di UPT.

4. Untuk Lembaga Pendidikan Universitas Sam Ratulangi

Agar supaya tugas-tugas praktisi humas perguruan tinggi dapat berjalan dengan

efektif, humas perlu diberi wewenang mendapatkan informasi dari semua unit di universitas melalui rapat pimpinan. Humas perlu dilengkapi dengan peralatan yang memadai dan staf humas yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relations: Teori Dan Praktik*. Jakarta:

Rajawali Pers.

F. Rachmadi. 1992. *Public Relations Dalam Teori & Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Frida Kusumastuti. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta Selatan: Edisi Pertama PT Galia Indonesia

Grunig, JE and Hunt. T, (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt.

Hubeis M. 1997. *Menuju Industri Kecil Profesional di Era Globalisasi Melalui Pemberdayaan Manajemen Industri*. Bogor: Institut Pertanian Bogor

Kriyanto, R. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya offset

Nasution Zulkarnain. 2006. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.

Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumber Lain:

Portal Akademik Unsrat. 2018. *Panduan
Penggunaan Portal Akademik.*

Manado: <https://portal.unsrat.ac.id>