

Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Lia Mardiah¹, Dr. Muhammad Faisal Hamdani², Mag, Indira Fatra Deni P. MA³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara .

Email: liamardiah345@gmail.com

Abstrak

The purpose of this study is to see the Public Relations Service System of the State Islamic University of North Sumatra in Building the Image of the State Islamic University of North Sumatra. This study uses the theory of image and service quality proposed by Frank Jefkins and Mardi Jhon Harrowitz, while the theory of service quality by Ridwan and Sudarajat and Bharata. The method in this study used a qualitative descriptive approach with data observation techniques, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the public relations service system of the State Islamic University of North Sumatra provides a positive image to the community.

Kata Kunci: *Public Relations Service System and Image Building*

PENDAHULUAN

Setiap institusi baik bisnis, profit, pendidikan dan salah satu instansi perusahaan ataupun pendidikan sangat memerlukan humas. Adanya sebuah humas maka institusi perusahaan dapat mengetahui dengan memberikan citra dari sebuah perusahaan dan humas juga dapat membangun hubungan masyarakat dan

memberikan informasi dengan adanya humas tersebut. Sebagai instansi pendidikan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara juga sangat memerlukan humas dalam membangun dan mengembangkan sistem pelayanan universitas melalui lembaga humas, pelayanan yang diberikan oleh universitas islam negeri sumatera utara adalah dengan memberikan informasi yang akan tersalurkan oleh masyarakat bahwa citra dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara baik dan sesuai dengan slogannya menjadi kampus yang juara. Dalam memberikan pelayanan yang baik guna terwujudnya citra yang baik oleh masyarakat. Memberikan pelayanan yang baik dalam humas sudah menjadi tanggung jawab bagi perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik dalam perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan kesan dari baiknya citra dari perusahaan.

Keberhasilan humas dari institusi sangat bergantung kepada sistem pelayanan yang ada pada sebuah institusi pendidikan Universitas. Institusi pendidikan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dituntut untuk mampu menjalankan sistem pelayanan humas yang baik. Sistem pelayanan humas tersebut harus diarahkan dengan upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process), sumber daya manusia, penguatan unit organisasi, pengawasan internal maupun eksternal, penguatan akuntabilitas kinerja lembaga pendidikan dan pelayanan melalui media sosial, website dan email yang ada dalam sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa bentuk organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (right sizing), ketatalaksanaan berupa sistem, pelayanan, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance, serta sumber daya manusia yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera.

Dalam humas perlu dibuat suatu sistem pelayanan humas di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam rangka mewujudkan dan membangun universitas sebagai badan publik yang transparan, efektif dan efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta untuk menghasilkan sistem layanan informasi yang berkualitas, maka perlu dilakukan kegiatan pemberian informasi dengan tujuan cara sistem pelayanan yang berkualitas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sistem pelayanan yang diberikan dari humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ialah, humas universitas islam negeri sumatera utara memberikan sistem pelayanan dengan berbasis online dan pelayanan secara manual , online yaitu bisa melalui dari email, bisa dari sosial media facabook , instagram, dan website.

Tetapi secara online pelayanan diberikan humas universitas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan menerima setiap pertanyaan maupun pengaduan dari setiap masyarakat. Masyarakat termasuk mahasiswa dan mahasiswi serta masyarakat lain yang berada diruang lingkup. Sedangkan melalui manual adalah pelayanan yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan bertatap muka menyambut dan melayani masyarakat dengan keramah tamahan yang baik.

Hal yang dapat membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ialah dengan memberikan pelayanan informasi dan publikasi dengan kelebihan-kelebihan universitas islam negeri sumatera utara, dalam hal ini banyak dilakukan lewat pemberitaan melalui media cetak, televisi, website, maupun media online. Misalnya ada mahasiswa yang berprestasi maka akan dipublikasikan dari media, atau bisa juga di ketahui bahwa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini memiliki fasilitas, sarana dan prasarana, mahasiswa yang berprestasi dan segala bentuk apa yang telah dilakukan melalui dari media

sosial, seperti itu cara humas uin menaikkan citra dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dari sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memiliki pengaruh dalam citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara juara ialah tentang bagaimana keramahtamahan dalam memberikan sambutan yang baik adalah suatu pencitraan dari sistem pelayanan yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dan andaikan pihak humas melayani masyarakat dengan buruk maka masyarakat yang diluar sana juga akan menganggap bahwa humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tidak memberikan pelayanan dengan baik.

Dengan demikian kita juga harus mengetahui bahwa sistem pelayanan juga pada dasarnya adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan yang dihasilkan dengan proses tertentu yang bertujuan untuk menyediakan informasi, membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk diinformasikan.

Maka dari itu pentingnya sistem pelayanan humas kita ketahui agar pelayanan yang baik bisa diberikan seperti servis excelent yang diberikan humas sangat penting dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan humas juga memberikan pelayanan informasi. Dengan standar sistem pelayanan yang digunakan untuk menjamin terlaksananya prosedur pelaksanaan atas jasa pelayanan sesuai dengan sistem dan ketentuan yang berlaku, terpenuhinya kualitas dalam sistem pelayanan dengan membuat jasa pelayanan dan konsistensi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas tercapainya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menjadi citra yang baik. Standar pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai perangkat untuk

mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas humas dalam penyelenggaraan sistem pelayanan.

Oleh karena itu kinerja dalam sistem pelayanan humas sangat berpengaruh terhadap citra yang dibangun oleh instansi atau lembaga tertentu. Sekarang banyak dari lembaga atau instansi yang berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan humas pada setiap lembaga. Pelayanan yang baik sangat menentukan citra dari lembaga tersebut, Sistem pelayanan humas membutuhkan perencanaan yang cukup baik dalam menyusun strategi pelayanan apa yang harus diberikan yang digunakan kepada masyarakat. Namun dalam menentukan sistem pelayanan menentukan strategi diperlukan faktor yang mendukung agar layanan yang diberikan dapat dianggap baik dan disalurkan pada masyarakat. Dalam pelayanan humas kita harus memberikan bahwa bagaimana pelayanan yang baik tata cara yang baik yaitu bagaimana informasi yang baik agar terciptanya pesan informasi yang mendalam maka masyarakat pun bisa menilai bahwa dari sistem layanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara bisa membangun citra universitas tersebut.

Maka dari itu kita juga harus mengetahui bagaimana dari pengertian hubungan masyarakat yaitu humas sangat mempunyai peran penting dalam mengembangkan informasi kepada khalayak ramai. Humas memiliki peranan penting dalam baik atau buruknya suatu instansi tertentu, humas juga berfungsi untuk mendukung hubungan baik antara lembaga dan masyarakat sehingga membuat hubungan baik dan harmonis kepada masyarakat.

Citra suatu lembaga tidak muncul dengan sendirinya, tetapi citra harus diupayakan dengan berbagai cara agar selalu terpelihara. Citra menentukan suatu lembaga tersebut agar bisa mewujudkan tujuan apa yang akan di capai oleh lembaga. Citra pada Kenyataan nya dalam proses hubungan kerja sama terjadi suatu kejadian yang dapat menimbulkan citra positif dan negatif. Citra positif

suatu universitas dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat menerima dan bergabung dalam lembaga tersebut. (T.E Ardoyo, 2013: 16).

Berdasarkan latar belakang di atas menurut peneliti merasa sangat penting untuk mengetahui dan mengkaji mengenai sistem pelayanan humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam memberikan informasi dan sistem pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi kampus dengan citra yang baik. Oleh karena itu peneliti merasa sangat penting untuk melakukan penelitian terkait dengan judul “Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk menelaah hal yang berhubungan dengan menggambarkan bagaimana sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Metode deskriptif tidak bermaksud mengadakan pengujian, menjelaskan hubungan, tetapi lebih memfokuskan diri untuk menilai dan mamainkan unsur-unsur, sifat-sifat, bentuk atau karakteristik tertentu dari suatu kasus atau peristiwa

yang terjadi di lapangan. Metode deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Menurut Kirl dan Miller penelitian kualitatif yaitu sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasan nya dan dalam peristilahan nya. (Miller, 2006).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan khususnya di kampus 2 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di Biro Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sebuah kampus yang terletak di jalan Williem Iskandar Pasar

V Desa Medan Estate, yang berseberangan dengan kampus Universitas Negeri Medan (UNIMED) dan bersampingan dengan Sekolah Menengah Pertama Negeri 35 Medan serta berdekatan dengan jembatan layang menuju arah Lau Dendang. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Mei 2020.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah mengambil objek yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan yang ada di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Subjek penelitian terdiri dari yaitu : Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data. Informan penelitian ini yang diambil data dan keterangan maupun informasi untuk keperluan penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara, yaitu:

1. Wawancara

Dalam hal ini dilakukan wawancara dengan informan sampai data yang dibutuhkan diperoleh. Hal-hal yang diwawancarai berkaitan dengan sistem pelayanan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Observasi dilakukan terhadap interaksi dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diteliti. Hal yang terpenting dalam observasi ini adalah pengamat harus menguasai ilmu tentang objek secara umum dari apa yang hendak diamati.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan oleh peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Metode ini digunakan untuk memperkuat data dari hasil wawancara. Dokumentasi tersebut antara lain berupa struktur organisasi, sejarah kampus dan perkembangannya, serta arsip lainnya yang berhubungan dengan segala informasi yang mendukung hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian yang di peroleh penulis, diuraikan dalam bentuk narasi sebagai berikut:

Menurut dari Wawancara Salma yaitu:

“Sistem pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah dengan cara yang pastinya standart, pastinya humas itu bertujuan untuk memberikan

pencitraan yang positif kepada masyarakat, kalau hari ini kita berada dihumas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berarti kita membranding humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, membuat branding untuk Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, caranya dengan sedapat mungkin kita memberikan pelayanan yang terbaik dibidang apa saja yaitu dengan cara

1. Memberikan informasi yang akurat, apa saja baik itu dibidang akademik maupun non akademik yang berhubungan dengan lembaga Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kita memberikan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder humas
2. Dari segi pelayanan yang biasa dilihat dari pelayanan kantor kami mengutamakan dengan memberikan pelayanan dalam kepuasan masyarakat, bagaimana kita memberikan kepuasan untuk layanan masyarakat, misalnya kita menyambut dengan senang hati, bahwa kita harus memberikan pelayanan dengan begitu bagus, begitu dengan orang keluar kita mendapatkan kesan dari masyarakat yang wah ramah ya, enak ya dihumas dan lain-lain dan inilah yang paling penting dalam pelayanan humas kepada masyarakat, jadi kesan orang terhadap humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini adalah bagaimana humasnya memberikan pelayanan, wah universitas islam negeri sumatera Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu pegawainya dan kita itu modelnya, kita ingin bahwa humas itu sebagai model buat begitu banyaknya pegawai di universitas islam negeri sumatera utara ini untuk membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menjadi yang terbaik.

Dalam Prosedur layanan yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu seperti banyak cara yang dilakukan yaitu dengan memberikan informasi lewat media, baik itu media cetak, media online, media elektronik, dan lain-lain. Pasti citra yang diberikan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara itu harus selalu positif, kemudian kalau ada sesuatu dari

masyarakat yang diluar sana yang berusaha untuk memberitakan suatu yang tidak valid maka kita berhak untuk mengkonfirmasi ulang bahwa pemberitaan itu tidak seperti itu, humas mengkonfirmasi dan mengklarifikasi dari pemberitaan yang valid tersebut.

Waktu pelayanan yang diberikan humas dengan cara ketika ada masyarakat datang ke humas Universitas Islam Negeri Sumatera humas memberikan waktu kepada masyarakat melayani menyambut masyarakat dengan keramahan agar masyarakat pun senang kalau humas Universitas Islam Negeri Sumatera memang memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat pun dapat menilai dengan waktu pelayanan yang diberikan humas memang benar-benar disambut dengan baik yang dilakukan oleh para pegawai humas Universitas Islam Negeri Sumatera.

Perencanaan dalam pelayanan masyarakat untuk membangun citra yaitu dengan membuat berbagai kegiatan misalnya dengan salah satunya adalah yang humas lakukan saat ini dan itu sudah berhasil bermitra dengan mahasiswa humas, walaupun ini perencanaan nya tidak masuk ke dalam perencanaan lembaga namun ini merupakan perencanaan yang menurut humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah sangat maksimal, karena di lain pihak kita sudah belajar dari humas ini, Yang kedua dengan membangun mitra dengan para insan media baik itu jurnalis wartawan media cetak, surat kabar, maupun reporter dari televisi dan lain-lain itu humas menguatkan bagaimana menjalin mitra, kemudian humas melakukan dengan promosi-promosi, bagaimana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini dipromosikan lewat berbagai media, lewat vidieo, foto bahwa menggambarkan hebatnya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini. Humas membangun melalui promosi dengan promosi itulah untuk memberikan tujuan citranya Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, humas melakukan pelatihan-pelatihan, walaupun pelatihan itu mungkin humas dapat dari pengalaman-

pengalaman namun humas saling berbagi, yaitu dengan kesempatan mengikuti seminar dan lain-lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah kami uraikan pada BAB IV, maka kesimpulan dari skripsi penelitian kami adalah sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan humas dalam membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sudah terlihat. Sejauh ini ada kegiatannyata yang telah dilakukan humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam membentuk opini atau kepercayaan publik terhadap Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Upaya yang dilakukakn humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk memperoleh opini atau kepercayaan publik yaitu dengan menjalin komunikasi yang baik, bersikap ramah tamah kepada masyarakat. Dengan hal ini mengadakan kegiatan bersama dengan masyarakat, dan menyampaikan kepada masyarakat terkait berbagai macam perkembangan kegiatan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara melalui rapat bersama rektor dan para atasan, mengikuti seminar dan pelatihan-pelatihan yang hasil beritanya di informasikan melalui website humas dan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar diketahui oleh masyarakat demi mengetahui atau membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang lebih maju.

2. Hasil yang dicapai humas dalam rangka membangun citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu mewujudkan Universitas yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat Sumatera Utara. Sistem pelayanan humas dalam membangun citra memberikan informasi dalam berdampak dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk memilih

Universitas sebagai tempat untuk menuntut ilmu guna mencetak generasi penerus yang lebih baik. Hal inilah sesuai dengan perubahan IAIN SU, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, sekarang ini sudah ada generalisasi dari yang awalnya IAIN SU dikenal masyarakat hanya sebagai kampus yang identik dengan keagamaan dan dakwah islam yang menghasilkan sarjana berlatar belakang pendidikan islam saja tetapi, semenjak menjadi menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara banyak perubahan yang terjadi seperti penambahan jurusan dan fakultas baru yang dominan berbasis umum dan sosial. Dan hasil yang telah dicapai oleh humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam sistem pelayanan yaitu telah terlihat jelas bahwa humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui secara langsung kepada masyarakat ataupun dari media online.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk, dan semua sumber yang dirujuk harus tercantum dalam daftar pustaka.

Perujukan dan pengutipan menggunakan teknik rujukan berkurung (nama akhir, tahun: nomer halaman). Pencantuman sumber pada kutipan langsung hendaknya disertai keterangan tentang nomor halaman tempat asal kutipan. Contoh: (Davis, 2003: 47).

Daftar pustaka disusun dengan tata cara seperti contoh berikut ini dan diurutkan secara alfabetis dan kronologis.

Buku:

Anggoro M. Linggar, 2005, Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Achmad, Sudrajat Sodik, Juniarso, dan Ridwan, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung: Nuansa.

- Atep Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Elvinaro Ardianto dan Rochajat Harun, 2012, *Komunikasi Pembangunan dan perubahan sosial Perspektif Dominan, Kaji Ulang dan Teori Kritik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Bernard, 2005, *Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Danandjaja, 2016, *Peran dan fungsi Public Relation di perusahaan*, Medan.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devereux M. Mary, *Asian PR Handbook*, Hongkong: Media dan Marketing.
- Hasibuan Malayu, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Effendy Uchjana Onong, 2003, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono Rachmat, *Teori Public Relation Perspektif barat dan lokal*, Jakarta: Prenada Media.
- Liliweri Alo, 2011, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana Dedy, 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan Rosady, 2010, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Minarti Sri, 2011, *Manjaemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, Jogjakarta: Ar-Ruzz.media.
- S.J.W. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Tanjung Hendri dan Hafidhuudin Didin, Manajemen Syariah dalam praktik,
Jakarta: Gema Insani.