

PERAN MEDIA DAN KEPUASAN STAKEHOLDER UNTUK PENCITRAAN UNIVERSITAS ALMUSLIM

Zulkifli

Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Almuslim

ABSTRAK

Media merupakan suatu alat untuk memberi informasi dan pencerahan bagi masyarakat, media juga merupakan relasi penting bagi perguruan tinggi untuk bermitra dalam upaya mempromosikan, mempublikasikan berbagai kemajuan dan keunggulan. Bagi sebuah perguruan tinggi, kerja sama dengan media merupakan suatu pembuktian, adanya kepercayaan dan pengakuan, terhadap keunggulan mutu, lulusan dan produk ilmiah, sehingga output tersebut dapat dipublikasikan melalui media kepada stakeholder. Untuk mempromosikan berbagai produk hasil olahan dari perguruan tinggi diperlukan komunikator untuk dapat mengkomunikasikan berbagai hal kepada stakeholder. Laporan Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai data juga dianalisis dengan menggunakan diagram untuk menentukan posisi masing aspek kinerja berdasarkan skala prioritas untuk level universitas, nilai kepuasan mahasiswa atas kinerja lembaga secara umum sebesar 50%. Selain itu kepuasan secara umum, dari hasil pengukuran ini juga diketahui rerata nilai kepuasan per-komponen maupun per-aspek kinerja. Nilai kepuasan atas 5 komponen kinerja, komponen yang paling kecil nilai perbedaannya yaitu sebesar 1%. Hubungan Masyarakat (Humas) menjadi salah satu strategi dalam membentuk pencitraan sebuah institusi baik itu citra positif maupun citra negatif. Untuk membentuk suatu opini pencitraan suatu institusi, humas harus melakukan berbagai kerjasama dengan berbagai stakeholder, kerjasama yang dilakukan juga ada timbal balik untuk kedua belah pihak sesuai dengan pencapaian dari sebuah perjanjian yang disepakati bersama. Pada prinsipnya kerjasama adalah saling memberi mamfaat bagi kedua lembaga, sehingga ini dapat berguna dan terlaksana sesuai dengan Tridarma perguruan tinggi.

Kata kunci: Humas, Strategi, Pencitraan, Institusi, Stakeholder dan media

PENDAHULUAN

Universitas Almuslim merupakan sebuah lembaga pendidikan tinggi yang mempunyai Visi Unggul, Profesional, dan Islami secara umum dapat dicapai. Kepercayaan Stakeholder yang sudah sangat baik, hal ini terbukti dari animo masyarakat untuk melanjutkan studi di Universitas Almuslim, walaupun beberapa tahun belakangan sudah agak terasa kurangnya peminat di beberapa program studi.

Perguruan Tinggi yang baik memiliki system pengelolaan kerjasama dengan berbagai stakeholder dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan program-program akademik. Hasil kerjasama dikelola dengan baik untuk kepentingan akademik dan sebagai perwujudan akuntabilitas Perguruan Tinggi sebagai lembaga Nirlaba.

Perguruan Tinggi yang baik mampu merancang dan mendayagunakan program kerjasama dengan berbagai stakeholder yang melibatkan partisipasi aktif program studi dan memanfaatkan dan meningkatkan kepakaran dan mutu sumber daya perguruan tinggi.

Terlepas dari sejumlah capaian yang telah diraih, Universitas Almuslim berupaya untuk terus meningkatkan kualitas diri sekaligus layanan kepada masyarakat. Selama ini sejumlah hal dapat dicapai dengan baik, mulai dari layanan akademik, kemahasiswaan dan pengabdian masyarakat.

Selain itu juga terlihat dari banyaknya program kerja sama baik yang dalam perintisan maupun yang sudah berlangsung antara Universitas Almuslim dengan berbagai stakeholder baik dalam maupun luar negeri.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan sistem quisioner dengan menentukan pilihan perolehan sajian data dalam bentuk pilihan dari para responden. Ada sejumlah program kerjasama yang telah dilakukan universitas almuslim dengan berbagai lembaga perguruan tinggi nasional maupun internasional serta kerja sama dengan berbagai lembaga lainnya seperti dengan pemerintah, non pemerintah, industri, perbangkan dan stakeholder lainnya.

Universitas Almuslim melakukan proses monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan hasil kerjasama yang menguntungkan dalam pengembangan pendidikan. Kegiatan monev dilakukan setelah kegiatan berakhir dan dapat dilanjutkan sesudah berakhirnya ketentuan waktu yang telah disepakati bersama. Kegiatan ini dihadirkan oleh pelaksana atau penanggungjawab kegiatan yang sudah dilakukan maupun kendala selama proses kerjasama.

Melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan program/kegiatan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan; memberikan masukan, saran dan rekomendasi yang berkaitan dengan kebijakan perencanaan program/kegiatan yang akan datang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dan stakeholder dan berbagai hambatan-hambatan terhadap kerjasama yang telah ditandatangani dalam membentuk suatu citra institusi, untuk mencapai tujuan tersebut bagian humas harus melakukan berbagai tahapan seperti evaluasi dengan berbagai sumber dari stakeholder terhadap berbagai hal yang telah dan sedang dijalankan.

Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dan stakeholder setelah kerjasama dilakukan dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran. Ini menjadi hal yang penting untuk terus dilakukan setiap tahunnya.

Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 122 mahasiswa dan stakeholder dan masyarakat yang memberikan penilaian terhadap kepuasan peningkatan dan pengembangan, mutu pendidikan dan pelayanan.

Kepuasan Mitra Kerjasama

Universitas Almuslim sangat respect dan menjaga, memelihara hubungan yang baik untuk pelaksanaan kerja sama, dan terus mengembangkan program yang menguntungkan universitas dan peningkatan mutu pendidikan baik nasional dan internasional. Dalam bagian ini akan di bahas: (1) mamfaat kerjasama, (2) kepuasan mitra kerjasama, (3) prosedur memperoleh informasi kepuasan mitra kerjasama.

Prosedur Memperoleh Informasi Kepuasan Mitra Kerjasama

Cara mendapatkan informasi kepuasan para mitra antara lain melalui:

1. Kerjasama dapat diukur dengan kerjasama berturut-turut dan berkembang yang menguntungkan kedua belah pihak.
2. Dengan cara testimony berupa pernyataan kepada mitra tentang manfaat kerjasama yang telah dilakukan atau sedang dalam proses oleh Universitas Almuslim dan mitra.
3. Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Almuslim menjadi bagian penting dilakukan setiap tahun sebagai proses secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah istem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh UU Pendidikan Indonesia berdasarkan KKNI.

Pengukuran kepuasan mahasiswa dan masyarakat sebagai salahsatu pelayanan terhadap layanan yang diterima di lingkungan Universitas Almuslim, merupakan bagian dari proses evaluasi yang pelaksanaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 5 komponem yaitu komponen pembelajaran, Sarana Pendidikan Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Pendidikan, Aspek Reliability, Aspek Publication (Peran Pendidikan Dalam Masyarakat), dan Aspek Ekstrakurikuler (Aktivitas Mahasiswa). Quensioner kepuasan stakeholder ini ada 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju).

Aspek Tangibles

Fasilitas Ruang Kuliah Sudah Memadai

Universitas Almuslim dilengkapi dengan fasilitas ruang kuliah di beberapa /tempat yang terpisah yaitu kampus induk (termasuk aktivitas akademik, kampus selatan kampus timur dan kampus barat). Setelah dilakukan quensioner terhadap 122 responden yang di melihat kelayakan tentang fasilitas ruang kuliah yang mendukung, dan sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 24% menyatakan tidak setuju, 21% menyatakan cukup setuju, 50% menyatakan setuju, dan 3% sangat setuju.

Letak Lokasi Kampus Yang Strategis

Universitas Almuslim terletak di kota Matangglumpangdua, dan berjarak sekitar 500 meter dari jalan negara. Dari 122 responden yang di teliti tentang letak lokasi kampus yang strategis diketahui bahwa sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju, 11% menyatakan tidak setuju, 15% menyatakan cukup setuju, 57% menyatakan setuju, dan 16% sangat setuju.

Mempunyai Fasilitas Ibadah Yang Dapat Dipergunakan Oleh Mahasiswa

Dengan budaya Islam yang berkembang di Aceh tempat ibadah menjadi hal yang sangat penting untuk difasilitasi. Dari 122 responden yang di teliti tentang fasilitas Ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa diketahui bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 10% menyatakan tidak setuju, 39% menyatakan cukup setuju, 46% menyatakan setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju.

Biaya Kuliah (SPP) Umuslim Standar Bagi Mahasiswa

Biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa sangat kuat berhubungan dengan standar ekonomi dalam lingkungan keluarga. Degaan melihat kenyataan dari kehidupan masyarakat Aceh menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan tentang biaya kuliah (SPP) di Universitas Almuslim standar bagi mahasiswa terlihat bahwa sebanyak 28% menyatakan sangat tidak setuju, 36% menyatakan tidak setuju, 18% menyatakan cukup setuju, 15% menyatakan setuju, dan 3% sangat setuju.

Fasilitas Internet Cukup Baik

Upaya peningkatan IT di dalam kampus, mahasiswa dan masyarakat sebagai responden memberi penilaian dan tanggapan terhadap pernyataan tentang fasilitas internet, yang memilih cukup baik sebanyak 11% menyatakan sangat tidak setuju, 39% menyatakan tidak setuju, 19% menyatakan cukup setuju, 27% menyatakan setuju, dan 4% sangat setuju.

Aspek Reliability (Kualitas Universitas, Staf Akademik)

Dosen Berusaha Memahami Minat Dan Bakat Mahasiswa Dan Berusaha Untuk Mengembangkannya

Dosen adalah pendorong bagi mahasiswa dalam meningkatkan skill dan wawasan mahasiswa, sebagai responden memberikan pernyataan tentang fasilitasi seorang dosen dalam mengembakan bakat mahasiswa, responden yang memilih cukup baik terlihat bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 18% menyatakan tidak setuju, 37% menyatakan cukup setuju, 38% menyatakan setuju, dan 5% sangat setuju.

Dosen Memberikan Konsultasi/ Bimbingan di Luar Perkuliahan

Dalam proses konsultasi/bimbingan diluar perkuliahan 122 responden dan sebanyak 10% menyatakan sangat tidak setuju, 17% menyatakan tidak setuju, 39% menyatakan cukup setuju, 31% menyatakan setuju, dan 3% sangat setuju.

Dosen Berkualitas Di Setiap Program Studi

Stakeholder sebagai responden terhadap pernyataan terhadap dosen berkualitas di setiap program studi memberikan pilihan bahwa sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju, 16% menyatakan tidak setuju, 21% menyatakan cukup setuju, 49% menyatakan setuju, dan 13% sangat setuju.

Jumlah Dosen Memadai

Dari 122 tanggapan responden terhadap pernyataan tentang jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang keahlian dan jumlahnya) terlihat bahwa sebanyak 3% menyatakan sangat tidak setuju, 9% menyatakan tidak setuju, 22% menyatakan cukup setuju, 57% menyatakan setuju, dan 9% sangat setuju.

Staf Akademik Sudah Mampu Melayani

Kepentingan Mahasiswa Secara Tepat

Dalam pelayanan akademik 122 responden terhadap pernyataan staf akademik sudah mampu melayani kepentingan mahasiswa secara tepat terlihat bahwa sebanyak 10% menyatakan sangat tidak setuju, 25% menyatakan tidak setuju, 22% menyatakan cukup setuju, 37% menyatakan setuju, dan 6% sangat setuju.

Aspek Publikasi (Peran Pendidikan Dalam Masyarakat)

Promosi Yang Dilakukan Sudah Baik

Kegiatan promosi yang dilakukan Universitas Almuslim dilakukan dengan banyak cara, baik melalui media cetak dan online, kegiatan- kegiatan sosial, penyebaran pamflet dan baliho, dan lain- lain. Dari 122 tanggapan responden terhadap pernyataan promosi yang dilakukan oleh Universitas Almuslim sudah baik/mendukung terlihat bahwa sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju, 18% menyatakan tidak setuju, 23% menyatakan cukup setuju, 54% menyatakan setuju, dan 4% sangat setuju.

Promosi Dilakukan Sudah Tepat Sasaran

Sasaran dari promosi Universitas Almuslim tidak hanya ditujukan kepada siswa- siswa SMA/ SMK sederajat, tapi juga ditujukan kepada masyarakat luas dengan tujuan mendapat kepercayaan masyarakat untuk terhadap mutu Universitas Almuslim yang profesional, Unggul, dan Islami. Dari 122 tanggapan responden terhadap pernyataan promosi yang dilakukan sudah baik terlihat bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 16% menyatakan tidak setuju, 22% menyatakan cukup setuju, 56% menyatakan setuju, dan 4% sangat setuju.

Kerjasama Pendidikan Umuslim Dengan Masyarakat Sudah Baik.

Kerjasama menjadi hal prioritas sebagai peningkatan dukungan dan kemajuan Universitas. Dari 122 responden terhadap pernyataan kerjasama pendidikan umuslim dengan masyarakat sudah baik terlihat bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 16% menyatakan tidak setuju, 22% menyatakan cukup setuju, 56% menyatakan setuju, dan 4% sangat setuju.

Kerjasama Pendidikan Umuslim Dengan Institusi/ Stakeholder dalam maupun Luar negeri

Dari tanggapan 122 responden terhadap pernyataan kerjasama pendidikan Umuslim dengan institusi/organisasi baik dalam negeri maupun luar negeri sudah baik terlihat bahwa sebanyak 4% menyatakan sangat tidak setuju, 21% menyatakan tidak setuju, 58% menyatakan cukup setuju, 16% menyatakan setuju, dan 1% sangat setuju.

Universitas Almuslim dan Masyarakat Bermitra Dalam Kegiatan Sosial

Tanggapan responden terhadap pernyataan kerjasama pendidikan umuslim dengan institusi/organisasi baik dalam negeri maupun luar negeri sudah baik terlihat bahwa sebanyak 4% menyatakan sangat tidak setuju, 21% menyatakan tidak setuju, 65% menyatakan cukup setuju, 7% menyatakan setuju, dan 3% sangat setuju.

Aspek Media

Informasi Yang Disampaikan Media Tepat Sasaran Tentang Pendidikan

Informasi yang disampaikan media tepat sasaran tentang pendidikan 122 responden terlihat bahwa sebanyak 4% menyatakan sangat tidak setuju, 35% menyatakan tidak setuju, 56% menyatakan cukup setuju, 4% menyatakan setuju, dan 1% sangat setuju.

Peran Media Sudah Baik Dalam Bidang Pendidikan

Dari tanggapan 122 responden terhadap pernyataan peran media sudah baik dalam bidang pendidikan terlihat bahwa sebanyak 9% menyatakan sangat tidak setuju, 24% menyatakan tidak setuju, 56% menyatakan cukup setuju, 11% menyatakan setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju.

Kegiatan Universitas Almuslim Sudah Lengkap

Dari gambar di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan media menyampaikan informasi tentang kegiatan Universitas Almuslim sudah lengkap terlihat bahwa sebanyak 16% menyatakan sangat tidak setuju, 31% menyatakan tidak setuju, 48% menyatakan cukup setuju, 5% menyatakan setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju.

Media Cetak Efektif untuk Kalangan Masyarakat Dan Mahasiswa

Sebanyak 122 responden terhadap pernyataan media cetak efektif untuk kalangan masyarakat dan mahasiswa terlihat bahwa sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju, 11% menyatakan tidak setuju, 39% menyatakan cukup setuju, 44% menyatakan setuju, dan 5% sangat setuju.

Media Online Efektif Untuk Kalangan Mahasiswa

Tanggapan responden terhadap pernyataan media online efektif untuk kalangan mahasiswa terlihat bahwa sebanyak 3% menyatakan sangat tidak setuju, 8% menyatakan tidak setuju, 17% menyatakan cukup setuju, 46% menyatakan setuju, dan 3% sangat setuju.

Masyarakat Mengetahui Informasi Universitas Almuslim Karena Prestasi Ekstrakurikuler

Dari 122 memberikan penilaian responden terhadap pernyataan masyarakat mengetahui informasi universitas almuslim karena prestasi ekstrakurikuler terlihat bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 15% menyatakan tidak setuju, 22% menyatakan cukup setuju, 46% menyatakan setuju, dan 15% sangat setuju.

Masyarakat Mengetahui Informasi Universitas Almuslim Karena Kompetensi Lulusan

Terhadap pernyataan masyarakat mengetahui informasi universitas almuslim karena kompetensi lulusan 122 responden memilih bahwa sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju, 9% menyatakan tidak setuju, 33% menyatakan cukup setuju, 46% menyatakan setuju, dan 10% sangat setuju.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil kepuasan yang menunjukkan rata – rata tingkat kepuasan mahasiswa dan stakeholder dengan 122 responden masih rata – rata 60% kebawah. Angka yang paling tinggi adalah keinginan masyarakat dalam penegrian Universita Almuslim sebesar 89%. Jumlah persentase yang paling kecil harus menjadi hal yang sangat penting untuk diberi perhatian khusus dalam peningkatan mutu pendidikan terhadap mahasiswa dan stakeholder di provinsi Aceh.

Diharapkan dengan terjalannya kerja sama tersebut universitas almuslim akan mempunyai suatu keunggulan, kekuatan dan daya saing baik secara nasional maupun Internasional.

Berbagai naskah Nota Kesepahaman yang akan menjadi landasan hukum bagi universitas dalam berbagai bidang, guna meningkatkan kualitas dan kompetensi pembelajaran dan penelitian serta menciptakan suasana akademik yang kondusif yang diharapkan akan meningkatkan kualitas program Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Hambatan-hambatan di Bagian dalam membentuk citra institusi, maka Perlu meningkatkan kreatifitas dan inovasi yang lebih baik untuk mencapai tujuan yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang professional.

Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan terhadap Strategi dalam meningkatkan Citra Universitas.

Ciivitas Akademika diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja yang tinggi, motivasi yang bagus dalam melaksanakan tugas agar dapat mencapai hasil yang baik

Kebijakan meningkatkan kerjasama dengan berbagi stakeholder agar dapat dijadikan acuan dalam pencapaian tujuan meningkatkan citra institusi secara konkret dengan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aitchison, Jim & Lwin, May. 2005. *Clueless In Public Relation*. Diterjemahkan oleh Jusupadi. PT. Bhuana Ilmu Populer, Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Djanaid, Djanalis. 2003. *Publik Relation Dalam Teori dan Praktek*. Edisi VII (Revisi). Indopurels Training. Malang.
- Lattimore. 2010. *Public Relation Profesi & Praktek*. Selemba Humanika.

- Meinanda, Teguh. 2008. *Tanya Jawab Dasar-Dasar Publik Relation*. Cetakan Kedua, Armico. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.BPK Gunung Mulia
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relatoins & Media. Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____.2005. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*.Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2009.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Laporan Tahunan Wakil Rektor IV Universitas Almuslim, 2017
- JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3 (2015) 494